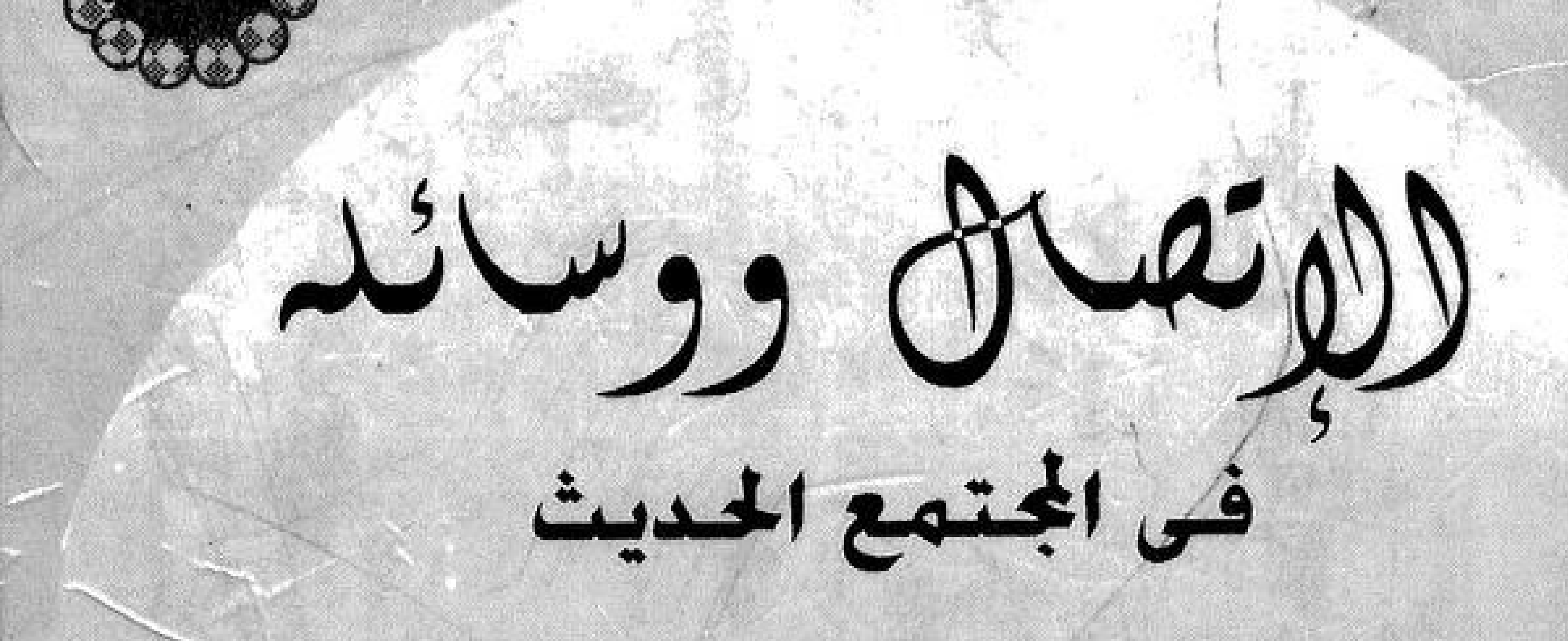


الإتصال ووسائله

فى المجتمع الحديث

تأليف

دكتور / خيرى خليل الجميلى

أستاذ مساعد بالمعهد العالى للخدمة الإجتماعية بأسوان

١٩٩٧

المكتب الجامعى الحديث

الاتصال ووسائله

في المجتمع الحديث

تأليف

ذكتور / خيرى خليل الجميلى

استاذ مساعد بالمعهد العالى للخدمة الاجتماعية

المكتب الجامعي الحديث

محطة الرمل - اسكندرية

ت : ٤٨٣١٥٢٧

تقديـــــم

ان دراسة موضوع الاتصال يعتبر عملية اساسية فى كل مجالات الحياة الاجتماعية وظواهرها ، وهذه العمليات فى المجتمع الحديث تتمثل فى التعلم والتثقيف والارشاد والتوجيه والتدريب والعلاقات العامة وهى عمليات اجتماعية تهتم بالشخصية الانسانية ومدى قدراتها على التعاون والمشاركة فى خدمة المجتمع من خلال الادوار التى يشغلها الفرد من أجل تحقيق تماسك وبناء المجتمع وتقدمه .

وتعتبر وسائل الاتصال عنصرا أساسيا فى عملية الاتصال يمكن من خلالها نقل أساليب العمل والفكر والعادات والتقاليد عبر الاجيال المختلفة والاتصال عملية تتم منذ بدء ميلاد الانسان فيولد الطفل ويبدأ ميلاده فيصبح له امكانية للتأثير بالبيئة المحيطة به .

والفرد فى حياته يمر بعمليات تعليمية حتى يصل الى مرحلة من النضج يدرك من خلالها نظم الاتصال والمنظمات الاجتماعية ، والعلاقات الاقتصادية والقيم الثقافية وأساس كل هذه الاعمال هو الاتصال ويستخدم الفرد فى هذا **مجموعتين من الوسائل الاتصالية :**

أولا - المجموعة الرموز :

وهى سواء أكانت مجموعة الوسائل اللفظية بنوعيها المكتوب أو غير المكتوب أو مجموعة الوسائل غير اللفظية .

ثانيا- مجموعة الوسائل السمعية والبصرية:

ويستخدم الفرد فى هذا حاسة السمع والبصر معا فى مشاهدة التمثليات والرحلات والزيارات والمعارض والصور المتحركة . وقد تعددت وجهات نظر العاملين فى المهن والعلوم المختلفة فى تحديد مفهوم الاتصال فكل منهم ينظر اليه من مجال تخصصه والاهداف التى يعمل من اجلها .

ورغم هذا فهناك اتفاق على مفهوم الاتصال فى العمليات الاجتماعية المختلفة كالارشاد والتثقيف والتعلم والترويح والتوجيه والادارة والخدمة الاجتماعية .

فالتخصص فى الخدمة الاجتماعية يهتم بالوحدة التى يعمل معها سواء أكان فردا أو جماعة اذ من خلالها تتحقق عملية المساعدة والتغيير المقصود وهذا يتطلب استخدام وسائل الاتصال المختلفة .

وفى هذه الدراسة التى نحن بصددها محاولة منا لامكانية فهم واستيعاب موضوع الاتصال ووسائله فى المجتمع الحديث من خلال ماتعرضنا له لاساسيات الاتصال ووسائله وعملياته ودوره فى التنمية .

المؤلف

دكتور / خيرى الجميلى .

الفصـــل الاول

أســاسيــات الاتصـــال

* تعريف الاتصال .
* مفاهيم الاتصال .
* المراحل التي تمر بها عملية الاتصال .
* عناصر الاتصال .
* وظائف الاتصال .
* اهداف الاتصال .
* نموذج الاتصال الناجح .
* معوقات الاتصال .

الفصل الاول

أساسيات الاتصال

تعريف الاتصال:

تعريف "كرونكت":

" ان الاتصال بين البشر يتم عندما يستجيب لرمز ما "(١) .

تعريف "ويلى ورايس":

" ان الاتصال هو انتقال الرموز ذات المعنى وتبادلها بين الافراد".(٢)

"تعريف "تشارلز كولى":

" يرى أن الاتصال يعتى ذلك الميكانزم الذى من خلاله توجد العلاقات الانسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان". (٣)

---

1) Gary Gronkhit: Cemmunication and Awareness. Galifornia, 1976,p.p.20-21.
2) M.Willery and S.A. Rice. Commincation Agencies and Social life. 1933.p.6.
3) C.H. Cooley: Social Organization. N.Y. charles scribner, s, son, 1909.)

تعريف "محمود عوده":

" الاعمال هو العملية الاجتماعية الاساسية طالما كانت المعانى والافكار التى تنتقل بواسطته مؤثره " (١) .

تعريف "حسن محمد خير الدين":

" يمكن تعريف الاتصال بأنه عملية نقل المعانى عن طريق الرموز فعندما يتعامل الافراد مع بعضهم بعضا بواسطة الرموز فانهم يقومون بعملية اتصال"(٢) .

ومن خلال التعاريف السابقة يمكننا استخلاص وتحديد مفاهيم الاتصال فيمايلى:

مفاهيم الاتصال:

١ - الاتصال عملية نقل معلومات ومهارات واتجاهات من شخص الى آخر ومن شخص الى جماعة أو من جماعة أخرى .

٢ - الاتصال عملية تبادل فكرى ووجدانى وسلوكى بين الناس .

٣ - الاتصال عملية تفاعل بين طرفين تحقق المشاركة فى الخبرة بينهما وفيما يلى شرح لهذا المفهوم .

(١) محمود عوده : " اساليب الاتصال والتغير الاجتماعى ". جامعة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٨٣ . ص ٧ .

(٢) حسن محمد خير الدين : " العلوم السلوكية " . مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٧٠، ص ٢٣٠ .

أولا - الاتصال عملية نقل معلومات ومهارات واتجاهات:

ان عملية الاتصال بين البشر عملية اساسية ، نحس ونفهم من خلالها بيئتنا بما فيها من افراد وجماعات ونضفى عليها وعليهم معان معينة ويتأتى تبعا لذلك أن نكون قادرين على التعامل معهم أى تؤثر فيهم أو تتأثر بهم وليس ثمة سبيل الى هذا التأثر أو التأثير سوى عن طريق هذه العملية الاساسية وهى الاتصال .

ولاشك أن الفرد سواء وعى ذلك أو لم يعيه بشكل دائم المحور الاساسى الذى يدور من حوله وبواسطته كل مايتم فى المجتمع الانسانى من عمليات اتصالية ، ولقد تخيل بعض الناس أنهم يدركون بالفطرة المعنى الذى نقصده حين نستخدم كلمة اتصال ، ولقد يخيل لهم أيضا أن جميع الناس متفقون بوعى وبغير وعى على مدلولات ثابتة للمفاهيم التى يتصورون أنها ثابتة الدلالة ، وعلى حين أن المعرفة الانسانية تنمو دائما وأن خبرات الافراد تتعدل كلما مضى بهم العمر نتيجة لعمليات الاتصال .

والقائمون بعملية الاتصال يعرفون جيدا أنهم يقومون بمهمة صعبة وأن الصعوبات تشمل العملية الاتصالية محلها ، سواء فى صياغة الرسالة الى الجمهور فى عبارات مقبولة مؤثرة عن طريق الكلمات المنطوقة ، وأى هذه الوسائل شائع الاستخدام ولكنه بطيء وتؤثر عليه قوى خارج سيطرة المرسلة وأى الوسائل الحديثة متاحة والى أى نسبة من الجمهور يصل تأثيرها كما أن القائمون بالاتصال عموما ، ونحن الاخصائيون الاجتماعيون خصوصا نحتاج

على المستـــوى الفنى والايداعى الى فـهم اســاس علمى الاقل الانتـاج المطبوعات والتصميم على الكتابة وخواص الاذاعة والتليفزيون والسينما والاعلان والعلاقات العامة حتى نتمكن من القيام بالاستخدام الجيد لهذه الاشكال المختلفة من شخص لآخر أو من شخص الى جماعة أو الى الجمهور بصورة مؤثرة وفى نفس الوقت علينا أن نستعين بالمهنيين والمختصين فى هذه المجالات كلها لمواجهة احتياجاتنا فى العمل وتحقيق أهدافنا فى الخدمة الاجتماعية .

وطالما أن كلمة اتصال ضمن ماتعنى ، أن نجعل شيئا ما شائعات وأن الاتصال فى الخدمة الاجتماعية يعنى تقاسيم المعلومات والافكار حول مشاكل المجتمع فى أجل أن يتم الاتصال بنجاح نحتاج الى معلومات كثيرة حول هذا المجتمع .

اذن ماذا نريد ان نعرف وكيف نجد مانريده ؟

واجابتنا على هذا السؤال تحدد أهمية المعلومات كأساس للحركة فى الاتصال للخدمة الاجتماعية .

ومن المؤكد أننا نستطيع من المعلومات اللازمة من مشكلات المجتمع دون أن يساعدنا أحد ، فأين نتيجة طلبنا للمعاونة ؟

لقد تطور علماء الاجتماع الاساليب الفنية لجمع المعلومات حول المجتمعات والبحوث التى قام بها الاخصائيون الاجتماعيون نعتبر مصادر هامة وضرورية للمعلومات الدقيقة غير المتميزة .

وكل ذلك لايمكن الاستفادة منه الا اذا قام الاخصائيون الاجتماعيون

باعتبارهم مسئولى الاتصال ذوى الصلة المباشرة بالمجتمع باستخدام هذه المعلومات فى معرفة وتحديد من يتصل بهم فى هذا المجتمع ؟ وماذا نقول لهم ؟ وكيف نقوله ؟ حتى يصبح الاتصال مؤثرا ومساعدا على الوصول الى أنسب الحلول اللازمة لمواجهة مشكلات المجتمع .

والاخصائى الاجتماعى عندما يتعامل مع العميل سواء كان فردا أو جماعة أو مجتمع فانه يبدأ بتحديد المشكلة ثم دراستها وجمع البيانات اللازمة عنها عن طريق الاتصال المؤثر بالعميل الذى من خلاله يتم التفاعل بينهما والذى عن طريقه تنتقل المعارف والخبرات والمهارات والاتجاهات بما يساعد على الوصول الى التشخيص السليم والعلاج المناسب ولولا الاتصال لما استطاع الاخصائى الاجتماعى تزويد العميل بالمعارف المتعددة واكسابه الخبرات الجديدة التى تكشف عن قدراته وطاقاته وبذلك ينجح الاخصائى الاجتماعى فى تدعيم بعض الاتجاهات أو تغييرها ..

ثانيا - الاتصال تبادل فكرى ووجدانى وسلوكى بين الناس :

لو نظرنا الى عملية الاتصال من خلال العلاقة المهنية التى نحرص على تكوينها بين الاخصائى الاجتماعى والعميل لوجدنا أنها عملية يتم فيها التفاعل بين مشاعر وأفكار كل من المرسل والمستقبل تفاعلا هادفا يساعد على تعديل السلوك .

وأهمية الجانب الوجدانى فى عملية الاتصال أهمية بالغة لما له من قوة مؤثرة منذ أن عرف الاتصال فان العمليات التى يؤثر عن طريقها الافراد فيمن حولهم ومنذ انتهى علماء النفس الى أهمية العنصر الوجدانى عند

مواقف الانفعال وأهميته للعميل وأهميته فى تعميق العلاقة بين الافراد كما أنه من المسلمات العملية أن عملية الاتصال لايمكن أن نؤثر الا اذا كان لها عمق وجدانى معين ولكن الجانب الوجدانى بالفعل والواقع لان هذا الجانب الاخير هو صمام الامن الذى يجنب انحراف الاتصال عن بلوغ اهدافه ولذلك يمكن القول أن كلا من الجانب الوجدانى والجانب العقلى فى تفاعل مستمر وهو دائما فى حركة وتغير ، فمشاعر المستقبل ترتبط دائما بموضوع عقلى معين حيث يشعر بالغضب مثلا (كمشاعر أى انفعال وجدانى) من أجل موضوع خاص (كفكرة أى جانب عقلى) وعندما يلتقط المرسل احساس الغضب ويستجيب له عاطفيا بالقبول أو لشعاره بتقدير حالته تلتقط فى نفس الموضوع نفسه الذى بعث الى الغضب ويستجيب له عقليا استجابة مناسبة . ليكون عامل أنذار تفاعلا مزدوجا ووجدانيا وذبلك يستعيد الاتصال قوته المؤثرة على السلوك بما يؤدى الى نجاح اهداف عملية الاتصال .

ثالثا - الاتصال عملية تفاعل بين طرفين تحقق المشاركة فى الخبرة بينهما

التفاعل هو تأثير فرد على فرد آخر ولما كانت التأثيرات بين الافراد ترتبط بميولهم واتجاهاتهم فان الافراد عادة يؤثرون فى بعضهم نتيجة تفكيرهم أى تأثير عقل فى عقل آخر .

فوجود فكرة فى عقل شخص معين انما نشأت من احساسه بالموقف الذى يعانى منه وهو يستمد قوة منطقها من اتجاهاته الذاتية . وهذا معناه أن يسير هذا الشخص على أساس منطقيتها من وجهة نظره وكى يعدل هذا

الشخص من هذه الافكرة فهو فى حاجة الى احلال فكرة اخرى لايكون اتجاهها خاطئا محل الفكرة الخاطئة وبذلك تحل فكرة جديدة محل الفكرة القديمة تملأ الفراغ بين ما هو كائن ومايجب أن يكون باتجاه بناء مثمر . ولا يمكن تعديل الافكار الخاطئة أو تبديلها بأفكار سليمة . الا اذا وجد القوة المؤثرة القادرة على الاقناع . ولذلك يمكن القول أن التفاعل الذى يبنى عليه يهدف فى حقيقته للتأثير فى قوة الفكرة التى احتضنها الطرف الذى نسعى للتأثير عليه . ومن هذا يتبين أن مدلول التفاعل فى الاتصال هو قدرة المرسل على التزثير فى تفكير المستقبل واتجاهاته على اساس التفكير المنطقى والتأثير العقلى .

ومن ذلك يتبين لنا أهمية التفاعل فى الاتصال ذاته يشير التفاعل فى الاتصال الى العلاقة بين المرسل والمستقبل التى تجعل من سلوك أى منهما لسلوك الاخر وهى تأثير من جانب المرسل وتأثير من جانب المستقبل .

وهذا مانسميه المثير والاستجابة أى حدوث فعل من المرسل ورد فعل من المستقبل وهذا الاستمرار فى عملية التأثير والاستجابة أو الفعل ورد الفعل مانسميه التفاعل .

المراحل التى تمر بها عملية الاتصال :

من الاسس العلمية المسلم بصحتها ، أن تقبل أى فكرة جديدة ممارسة أى وسيلة جديدة لايحدث فجأة بين يوم وليلة ، ولايتحقق على دفعة واحدة وانما يستغرق ذلك من الشخص وقتا طويلا يتم على خطوات أو مراحل متعددة والشخص الذى يقوم بعملية الاتصال غالبا مايمر بكل أو بعض المراحل وقد يطول أو يقصر الوقت الذى يقضيه الشخص فى كل مرحلة طبقا لظروفه

الخاصة .

وفيما يلى توضيح لكل مرحلة من مراحل عملية الاتصال علما بأن كل مرحلة تتطلب اسلوبا خاصا فى الاتصال سواء المباشر أو غير المباشر على النحو التالى :

١- مرحلة الادراك:

وفى مرحلة الادراك يسمع المرء (المستقبل) عن الوسيلة الجديدة ومن الغرض منها/؟ نوع ماتحققه من أهداف وتركز دور برامج الاعلام والتوعية والاقناع بفرض الفكرة الجديدة (ولتكن مثلا فكرة تنظيم الاسرة) على الجماهير بصفة عامة مع ايضاح اهميتها للفرد وللاسرة والمجتمع ، ويمكن تحقيق ذلك عن طريق وسائل الاعلام الجماهيرية كالاذاعة والتليفزيون والصحافة والمطبوعات .

٢- مرحلة الاهتمام:

وفى مرحلة الاهتمام يهتم المستقبل بمعرفة المزيد من المعلومات من الوسيلة التى نسمع عنها ومن خصائص هذه الوسيلة ومدى مايمكن أن تحققه من أهداف والاغراض المختلفة التى تستعمل من أجلها / ويتركز دور برنامج الافلام والتوعية والاقناع فى هذه المرحلة على تزويد الاشخاص المهنيين بمعلومات وحقائق تفصيلية من الوسيلة وطرق استعمالها واغراضها واماكن الحصول عليها وتكاليفها .

ويمكن تحقيق ذلك عن طريق عقد الاجتماعات والمناقشات أو الزيارات المنزلية يمكن الاستعانة فى تزويدهم بالمعلومات بكافة الوسائل السمعية

والتعبيرية كالافلام أو الرسومات أو النماذج أو الصور ويجب ألا يعتمد برنامج التوعية والاقناع بشكل اساسى على وسائل الاعلام الجماهيرية فى هذه المرحلة بل يكون الاعتماد على تزويد المهتمين بالمعلومات اللازمة عن طريق الاتصال الشخصى .

٣-مرحلة التقييم:

وفى مرحلة التقييم فيقوم الشخص بتقييم المعلومات التفصيليلة التى حصل عليها عن الوسيلة ، وغالبا مايناقش الشخص هذه المعلومات مع اقاربه أو جيرانه أو اصدقائه المقربين الذين يثق فيهم أو مع غيرهم من القاده المحليين أو ذوى الخبرة الذين يعتز برأيهم .

وبعد أن ينتهى الشخص من تقييم المعلومات التى حصل عليها ويقتنع بصحتها ويتأكد من صلاحية الوسيلة لتحقيق أغراضه ، فانه يتقبل الوسيلة، ويبدأ فى اتخاذ قراره وذلك بتزويده بالمزيد من الايضاحات والمعلومات والحقائق عن الوسيلة وازالة ما قد يكون عنده من شكوك أو استفسارات عنها ويجب أن يتم ذلك عن طريق عملية الاتصال المباشر عن طريق الاجتماعات أو الزيارات المنزلية أو المقابلات الفردية .

٤)مرحلة المحاولة والتجربة:

وفى مرحلة المحاولة والتجربة يسعى المرء الى تجربة الوسيلة الجديدة ومحاولة استعمالها بتحفظ وفى هذه المرحلة يكون درر المرسل هو تشجيع المستقبل وطمأنته ومعاملته معاملة حسنة والعناية به والاهتمام به وأن يتحقق ذلك ألا عن طريق الاتصال الشخصى فى الاجتماعات الصغيرة

والزيارات الفردية التى يشرع فيها مايستجد من استفسارات أو غموض حول الرسالة المراد توصيلها .

٥)مرحلة الممارسة:

وفى مرحلة الممارسة يقوم الفرد فعلا باستعمال الوسيلة التى تم اختيارها وممارستها على أن يستمر الاتصال الشخصي دوريا وبانتظام فى مقابلات حتى يتأكد من اشباع المستقبل بالفكرة الجديدة وممارستها من أجل الوصول ألى تحقيق الهدف الذى خططنا للوصول اليه .

عناصر الاتصال:

اختلف العلماء فى تحديد عناصر عملية الاتص.ال ، فالبعض وضعها فى صورة أسئلة ، ومن خلال الاجابة عليها لايمكن اظهار العناصر الاساسية لعملية الاتصال والتعرف على مدلولاتها .

ففى عام ١٩٤٦ عرض " هارولد لازويل " :

قضيته المشهورة التى تصف الاتصال وصفا دقيقا ، ووضعيا فى اسئلة هى:

من Who وبأى تأثير What Says وبأى اسئلة which In Channal لمن To wham وماتنتجه أو أثر ذلك fectWith to af

كما تحدث " كولمان " Colmen و" مارتى " Marsh عن مفهوم الاعمال باعتباره عملية ذات عناصر **وهذه العناصر على النحو التالى:**

١ - الشخص أو الجماعة التى تبادىء بارسال الرسالة ، ويطلق عليها

مثل هذا الشخص أو تلك الجماعة مفهوم الاتصال .

٢ - محتوى الرسالة أو مضمونها Content

٣ - الوسيلة المستخدمة فى عملية الاتصال Media

٤ - المستقبل أو المتصل Communicates

٥ - الاستجابة التى يعكسها هذا المستقبل Response

ويرى الباحث المشار اليهما أن الاتصال قد ينهار أو يصبح عديم الفاعلية عند أى عنصر من العناصر السالف ذكرها أيضا . ولذلك فانهما يعتقدان أن الاتصال الفعال انما يكون وليدا للاهتمام بكل عنصر من هذه العناصر الخمس

مماسبق نستطيع ان نحدد العناصر الخاصة بعملية الاتصال ممايلى:

المرسل - الرسالة - الوسيلة - المستقبل - الرجع (الاستجابة) والامثلة التالية توضح ذلك :

عندما أتحدث اليكم فى موضوع من موضوعات منهج خدمة الجماعة تكون **العناصر الرئيسية لهذه العملية هى:**

١ - المرسل وهو المحاضر .

٢ - الرسالة وهى المعلومات والمفاهيم التى أرغب ان تشتركوا معى فيها

٣ - الوسيلة وهى اللغة فى صورة موجات صوتية يحملها الهواء الى أذانكم من خلال المحاضرة .

٤ - المستقبل وهو طلبة المجموعة .

٥ - الرجع وهى الاستجابة أو الرسالة المضادة التى تشير الى فهمكم لهذا الموضوع ولتكن الانتهاء التام للشرح أو القدرة على اجابة الاسئلة التى اعرضها عليكم .

وفى مثال أخير ، خلال مشهد من مسرحية اذ يكون :

١ - المرسل هو الممثل أو مجموعة الممثلين الذين يقومون بالتمثيل .

٢ - والرسالة هى مجموعة الافكار أو الاتجاهات والاحساسات التى يرغب مؤلف الراوية فى توصيلها الى جمهور المتفرجين على المسرحية .

٣ - والوسيلة فى اللغة اللفظية والاصوات الاخرى التى يسمعها المتفرج وكذلك الحركات التى يؤديها الممثلون مضافا الى ذلك كل ما حولهم من مناظر يراها المشاهد .

٤ - والرجوع هو استجابة المتفرجين بالتصفيق مثلا .

ونستطيع مما سبق ان نعرف هذه العناصر تعريفا عاما كما يلى :

١- المرسل أو المصدر: SENDER OR SOUOE

وهو المسئول عن اعداد وتوجيه المعلومات والمفاهيم والمهارات والاتجاهات التى يحتاجها من يتعامل منهم أفرادا أو جماعات فى موقف معين رغبة فى أن يتحقق المشاركة بينه وبين من يتعامل معهم . وقد يكون المرسل شخص كالمدرس مع تلاميذه/أو الاخصائى الاجتماعى مع عملائه أو مع الجماعات التى يعمل معها ، وقد يكون المرسل جماعة مثل الخبراء يتناقشون مع جمهور فى ندوة أو ربما هيئة أو مؤسسة مثل الجريدة أو محطة التليفزيون والاذاعة .

٢-الرســــالة MESSAGE

وهى الافكار أو المفاهيم والاحساسات والاتجاهات أو القيم أو المبادىء التى يرغب المرسل فى اشراك الاخرين فيـها . وذلك فى مـوقف معين . فالحقائق العلمية التى يقدمها المدرس لتلاميذه تعتبر رسالة للاخبار أو المعلومات التى تقدمها الجريدة القراء تعتبر رسالة قد تكون رسالة اخصائى خدمة الفرد للعملاء تتضمن معلومات عن شروط المؤسسة أو الخدمات الاخرى المتوفرة فى المؤسسات الاخرى ، وقد تكون مهارات عن كيفية توزيع ميزانية الاسرة أو أفكار عن كيفية توزيع ميزانية الاسرة أو الافكار عن كيفية استغلال القدرات المتبقية لدى العميل أو اتجاهات صالحة عن كيفية معاملة الابناء باسلوب تربوى سليم .

وقد تتضمن رسالة اخصائى خدمة الجماعة لاعضاء جماعة المعلومات عن المؤسسة وبرامجها وشروط الاستفادة من امكانياتها أو اتجاهات عن التعاون أو مهارات مرتبطة بتنظيم واعداد بعض البرامج .

أما اخصائى تنظيم المجتمع فقد تتضمن رسالة مع من يتعامل معهم من قيادات محلية مثلا معلومات وحقائق عن مشاكل المجتمع الذى يعيش فيه وهكذا ..

٣-الوســــيلة MEANS

وهى الرمز أو الشكل أو اللغة التى يستخدمها المرسل ليعبر عن رسالته أو ما يرغب فى توجيههم من أفكار أو معلومات .. أو ما أشبه ذلك بالمرسل

اليه ويشركهم معه فيها . وتتعدد وسائل الاتصال التى قد تكون وسائل لفظية أو مكتوبة مثل الكتب أو المقالات أو المجالات أو الخطابات أو غير مكتوبة كالمحاضرات والندوات وحلقات المناقشة والمقابلات . وقد تكون وسائل غير لفظية كالصور والرسومات والعينات والنماذج والافلام والتمثيليات وغيرها .

٤- المرسل اليه أو المستقبل: RECEIVER

وهو الفود أو الجماعة أو الجماهير التى يوجه اليها المرسل رسالته رغبة فى اشراكه أو اشراكهم فيما يهتم به من أفكار أو مهارات أو غير ذلك .

والمستقبل قد يكون فرد كالصديق الذى يستمع الى صديقه . أو العميل الذى ينصت للاخصائى أو عضو الجماعة حينما يجتمع من اخصائى خدمة الجماعة وقد يكون المستقبل جماعة كالطلاب فى محاضرة/والاهالى أو قيادات المجتمع فى مناقشة مع اخصائى تنظيم المجتمع أو جماهير تستمع الى راديو أو تشاهد تليفزيون أو تقرأ جريدة .

٥- الرجع (أو التغذية المرتدة): FEED BACK

وهى الاجابة أو الرسالة المضادة التى يرسلها المستقبل ردا على رسالة المرسل أو هى الاستجابة التى تبدوا على المستقبل نتيجة لوصول الرسالة التى يرغب المرسل فى توصيلها له . ويظهر الرجع فى أنساق حركية أو لفظية كأن يقول المستقبل نعم .. هذا صحيح أو يهز رأسه علامه على الموافقة

ومن أمثلته أيضا خطاب قارىء الى صحيفة يحلل فيها مقالا معينا أو يحتج عليه ، كذلك تصفيق جمهور المحاضرة أو المسرح / وعلى رجل الاعمال (المرسل) الخبير وأن يكون حساسا غاية الحساسية بالنسبة للرجع أو التغذية المرتدة حتى

يحقق التنغم والتوافق بينه وبين المستقبل وذلك بأن يعدل أو ينقح من رسالته أو طريقة ارسالها وفقا لما يلاحظه من استجابات على مايتعامل معهم .

انواع وانماط الاتصال :

ان تبادل الافكار والمفاهيم أو المهارات بين الناس من خلال عملية الاتصال لايتخذ شكلا أو نوعا واحدا ، وهذا يشير الى أن للاتصال انواعا وانماطا قد تختلف وتتعدد ، ويحاول البعض ايجاد تقسيمات لهذه الانواع ويرجع سبب التعدد الى الاساس الذى يتخذ منطلقا لهذا التقسيم .

ويعتمد التقسيم على ضوء الاسس التالية:

* اتجاه أو خط لسير الاتصال .
* مدى الرسمية .
* نوع الوسائل المستخدمة .
* مقدار التفاعل خلال عملية الاتصال .
* عدد وطبيعة المشاركين فى عملية التفاعل الاتصالى .

أولا- اتجاه أو خط سير الاتصال:

ويبدأ هذا النوع واضحا فى محيط الادارة وهو ينقسم الى :

اتصال هابط

وهذا يعنى أن عملية التفاعل تبدأ من الرؤساء أو القيادات المسئولة وتتجه الى المرؤسين أى من أعلى الى أسفل كأن يصدر الرؤساء قرارات أو تعليمات

ثانيا: مدى الرسمية : FORMAL COMMUNIEAIFON

أى الاتصال الذى يحدث بالطرق الرسمية التلقيدية المتفق عليها فى محيط العمل فى المنظمات المختلفة اذ يحدث المنظمات طبيعة العمل ونوع العلاقات التى تربط الافراد ومن ثم طبيعة الاتصال الذى يحقق فى النهاية ماتسعى اليه المنظمات ، ويعتمد هذا النوع من الاتصال على المذكرات أو التقارير والاجتماعات الرسمية والخطابات وما شابه ذلك ، وجدير بالذكر أن الاتصال الرسمى وقد يكون صاعدا أو هابطا زو افقيا أى بين العاملين بعضهم وبعض وتبتعد العلاقات فى هذا النوع من الاتصال عن الطابع الشخصى وتقيد بلوائح معينة .

اتصال غير رسمى: FORMAL COMMUNIEATION

ويتميز هذا النوع من الاتصال بعدم الاعتماد على الطريقة التقلبدية فى تبادل الافكار أو المعلومات أو غيرها ويظهر هذا حينما يدرو بين زملاء العمل احاديث عن مشاكلهم أو ظروف حياتهم بعيدا عن جو العمل وقيده وربما تتأثر احاديث عن العمل ذاته . بيد أن التفاعل بينهم يتخذ الطابع غير الرسمى وتتميز الجماعات الاولية (كالاسرة وعصابات الصبيان) بالطابع غير الرسمى حيث أن العلاقات بين افرادها وشبكة الاتصال وتتميز بطابع شخصى يعكس الجماعات غير الرسمية التى تخضع برامجها لقواعد وتوجيهات موضوعية مقدما والتى تعتبر الاحاسيس أو المشاعر والعواطف والموضوعات غير ضرورية، بيد أن الجماعة الاولية تعتبر الصفة الانفعالية عنصرا جوهريا وهى التى تضم الاعضاء فى روابط جماعية .

ثالثا- نوع الوسائل المستخدمة:

اتصال لفظي: varbal communication

ويعتمد هذا النوع على اللفظ أو الكلمات حيث تشمل لغة الكلام والحديث والكتابة أو غير المكتوبة ومن امثلة الوسائل المكتوبة المذكرات – التقارير – الكتب – الصحف اليومية – المجلات ..الخ.

أما الوسائل غير المكتوبة مثل المحاضرة – الندوة – المناظرة – المؤتمر – حلقات المناقشة – المقابلات بأنواعها ..الخ .

اتصال غير لفظي: NON VERBAL COMMUNICATION

وهو يعتمد على اللغة غير اللفظية – على اعتبار أن كل الوسائل اللفظية وغير اللفظية تعتبر لغة التفاهم والاتصال – وتشمل الصور بانواعها كذلك تشمل الرموز والاشارات التى يستخدمها الانسان لتدل على معانى أو مفاهيم معينة كاشارات المرور وحركات الانسان نفسه وغيرها وقد صنف "روش وكيز" الوسائل غير اللفظية التى يستخدمها الانسان فى التعبير لتحمل معنىً منه الى غيره ثلاثة اصناف رئيسية سمياها جميعا لغات وهى :

١ - **لغة الاشارات :**† Sibn language وتشمل† الاشارات التى يستخدمها الانسان فى التفاهم مع غيره .

٢ - **لغة الحركة والافعال** Actio Language

٣ - **لغة الاشياء .** Object Languages

رابعا: التفاعل فى الاتصال:

ويمكن النظر الى التفاعل فى الاتصال من زاويتين أولهما من حيث طبيعة التفاعل بين المرسل والمستقبل وثانيهما من حيث تفاعل المستقبل مو موضوع الاتصال .

التفاعل بين المرسل والمستقبل:

فقد يكون التفاعل بينهما مباشرا (وجها لوجه) وهذا ماسبق أن تحدثنا عنه فى الاتصال الشخصى . التى تحدث عملية الاخذ والعطاء بصورة مباشرة حيث يتواجد كل منهما فى مكان واحد - وقد يكون التفاعل بينهما غير مباشر وهنا يحدث التفاعل بينهما رغم أن كل منهما غير موجود مع الاخر ومن أمثلة ذلك الحديث التليفونى بين شخصين أو ما يحدث أثناء مشاهدة برنامج التلفزيون .

وسواء كان هذا التفاعل مباشرا أو غير مباشر فان احتمال أن كل منها يمكن أن يكون فى اتجاه واحد كذلك اذا أرسل المستقبل خطابا رد فيه على أحد فقرات برنامج التلفزيون معبرا عن اعجابه أو احتجاجه فان ذلك يعتبر ~~تفاعل غير مباشر فى اتجاهين .~~

التفاعل فى موضوع الاتصال :

وينقسم هذا النوع الى ثلاث انواع هى :

١- تفاعل واقعى مباشر:

ويقصد به أن المستقبل (فرد أو جماعة) يحتك مباشرة بموضوع الاتصال أى يتعامل مع مايرغب فى معرفته أو دراسته أو فهمه بطريقة ايجابية ومن

هنا تكون مصدر الخبرة المكتسبة من مواقف الحياة ذاتها أو الاشياء والحقائق الواقعية بصورة مباشرة **والامثلة على ذلك كثيرة منها:**

أ - معايشة الفرد لاهل القرى للتعرف على مشاكلها ، أو نوع العلاقات بين افرادها ويعتبر تفاعل واقعى مباشر ، اذ يحتك بالواقع بصورة ايجابية مباشرة وهذا ما تلاحظه في الدراسات الاجتماعية والانثروبولوجية التى يقوم بها الباحثون .

ب - مقابلة طالب التدريب العملى لعميل خلال مقابلة فى مؤسسة التدريب للتعرف على كيفية عقد المقابلة ، ومراعاة شروطها وكيفية ملاحظة العميل خلالها يعتبر ذلك تعلم عن طريق الخبرة المباشرة والتفاعل الواقعى .

ج - اجتماع طالب التدريب مع جماعة ليتعرف على نوع العلاقات القائمة بين الاعضاء وأثار الدوافع المشتركة بينهم على تفاعلهم (مثلا) يعتبر ذلك تفاعل من الشيء المراد دراسته بطريقة واقعية .

د - قيام طالب كلية الطب بالكشف على مريض لدراسة الاعراض التى تعانى منها ، كل ذلك فى الحقيقة يعتبر احتكاك بالواقع المراد فهمه أو دراسته بصورة واقعية مباشرة ، ويجب أن نشير الى أن أفضل التعلم واكتساب الخبرة هو هذا النوع من التفاعل الذى يحقق للفرد أو الجماعة ظروف أو عوامل تؤدى الى تثبيت مايتعلمه ومن هذه العوامل أو الظروف الواقعية وتحمل المسئولية ، والايجابية واستخدام الحواس كما أن هذا النوع يجذب انتباه المتعلم ويشوقه بالرغم من مزايا التفاعل عن طريق الواقع ، أو الاتصال الواقعى المباشر الا أن استخدامه فى **بعض المواقف يشكل صعوبات منها:**

أ - عدم توفر الواقع المطلوب دراسته والتعرف عليه احيانا كندرة الواقع أو بعده المكانى أو الزمانى أو خطورة التواجد فى مجاله أو كثرة التكاليف اللازمة لذلك .

ب - صعوبة الاستفادة من الواقع دون أن ينقح ومنها سرعة وقوع ظاهرة ما مثل نمو النبات منذ وضع البذور حتى يظهر مجموعة الخضر ولذلك تستعين بفيلم سينمائى ووضح هذه الظاهرة وايضا صغرأو كبر الواقع عن الحد المعقول ويمكن علاج الظواهر السابقة باستخدام النوع الثانى وهو التفاعل مع مايشبه الواقع أو يمثله .

٢-تفاعل مع مايشبه الواقع (أو يمثله):

وفى هذا النوع لايتفاعل الفرد أو الجماعة مع الواقع ذاته وانما مع مايشبه أو يمثله ومن أمثلته هذا النوع :

أ - مشاهدة فيلم عن حياة أهل الريف للتعرف على مشاكلهم .

ب - مشاهدة نموذج تشريعى لجسم الانسان للتعرف على الاعضاء المختلفة التى يتكون منها ووظائف كل منها .

جـ -مشاهدة تمثيلية تمثل مقابل اخصائى اجتماعى وعميل لدراسة دور الاخصائى فى تطبيق اساليب وشروط المقابلة ، وكذلك دراسة انفعالات واتجاهات العميل خلال مواقف المقابلة المختلفة .

وفى كل من الحالات السابقة فان الجماعة أو الفرد الذى يرغب فى اكسابه معارف ومعلومات وأفكار واتجاهات لايتعامل مع الواقع ذاته ولكنه مع مايشبه هذا الواقع أما ما يمثل الواقع مثل الدراسة واكتساب المعرفة خلال عينات زخذت من الواقع ذاته كعينة من دور الانسان أو جزء من أجزاء جسم أو من نبات وهكذا .

٣-تفاعل مع رمـوز:

أى أن الجماعة أو افرد لايتعامل مع الواقع أو مع مايشبه الواقع أو يمثله ولكن رموز تنوب عنه ، أنه هنا سوف لايحس بشكل أو رائحة أو طعم أو ملبس مايريد معرفته . بعدما يقرأ كتابا عن التشريح أو عن المقابلة فى خدمة الفرد ، أو عن مشاكل العوامل فى قطاع الصناعة ، فى سثل هذه

الحالات لايحتك الا بكلمات مجردة ، أما ماتحمله هذه الكلمات من مفاهيم أو لايحتك الا بكلمات مجردة . أما ما تحمله هذه الكلمات من مفاهيم أو معانى لاتدل عليه فهذا مالا يحس به خلال القراءة ومن الصعب عليه أن يستنتجها أو يستخلص معانيها وذلك بفك رموزها الا اذا كانت لديه خبرة سابقة كافية فى مثل هذه الافكار والمعانى .

خامسا- عدد وطبيعة المشتركين فى عملية التفاعل الاتصالى:

وهذا ينقسم الى مايلى :

١- اتصال شخصى: PERSONAL COMMUNICATION

ونعنى بالاتصال الشخصى أو (التبادل الشخصى للمعلومات) أو عملية تبادل المعلومات والافكار والاتجاهات أو غيرها التى تهتم بين الاشخاص دون قنوات وسيطة وفى هذه الحالة أحد الاشخاص يمثل دور المرسل بينما يمثل الاخر دور المستقبل ، ومن خصائص هذا النوع أن عدد المرسل اليه محدود وتوجد فى مكان واحد يطلق عليه البعض على هذا النوع بالاتصال المحدود .

ومن أمثلة مايحدث من مناقشات بين اخصائى أو خبير أو محاضر مع فرد أو جماعة معينة خلال اجتماع أو مقابلة فى مكان معين .

وجدير بالذكر أن طبيعة عمل الاخصائى الاجتماعى تعتمد اساسا على الاتصال الشخصى أى اتصال الوجه للوجه .

ففى خدمة الفرد يستخدم الاخصائى المقابلة حتى يتحقق اللقاء المهنى بينه

وبين العميل خلال اتصال شخصى كما يعتمد اخصائى خدمة الجماعة خلال اجتماعاته مع اعضاء جماعته على هذا النوع من الاتصال وينطبق هذا على اخصائى تنظيم المجتمع حينما يعمل مع ممثلى المجتمع من خلال اتصال شخصى يتحقق فى اجتماع أو حلقة مناقشة أو لجنة .

٢-الاتصال الجماهيرى: MESS COMMUNICATION

وفى هذا النوع يصبح المستقبل هو الجماهير العريضة غير المتجانسة والمكونة من ملايين البشر ، وفى أماكن قد تكون غير محدودة لذا يطلق على هذا النوع من الاتصال بالاتصال غير المحدود .

ومستقبل الرسالة هنا هو مستمع الراديو أو قارىء الجريدة أو مشاهدة التليفزيون أما المرسل أو المصور فيعمل فى مؤسسة اتصالية ونعنى بالمؤسسة الاتصالية الصحفية أو المحطات الاذاعية والتليفزيونية .

هذا ويتضح أهمية الاتصال الشخصى والجماهيرى وارتباط كل منهما بدور الاخصائى الاجتماعى كمؤثر فيمن يتعامل معهم من افراد وجماعات .

ولقد لعبت وسائل الاتصال الجماهيرى وتلعب دورا بالغ الاهمية فى اضفاء قسمات عصر التكنولوجيا على وجه العالم المعاصر ، وقد أضفت هذه الرسائل على عمليات الاتصال قدرة على سرعة احداث الاثر المطلوب من ناحيته ووسعت دوائره من ناحية اخرى على نحو جعلها تتعلق النطاقات المحلية والقومية ، فاتسعت مجالات الاهتمامات الانسانية ، وأولئك المقيمون فى أطراف

الارض المتنائية أن يصبحوا جيرانا صادقين (١).

وظائــف الاتصـــال :

يؤدى الاتصال وظائف عديدة خاصة فى المجتمع منها ما يأتى :

١ - التوجيــه :

يقصد بالتوجيه عملية تكوين اتجاهات فكرية فى الافراد يراها المجتمع صالحة وحققه لاهدافه . والتوجيه بهذا التعريف الواسع تقوم به كافة المؤسسات والاجهزة فى المجتمع ففى محيط الاسرة يقوم الاب والام بدور التوجيه للطفل حتى يكبر ويلتحق بالمدرسة التى تقوم بالنصيب الاكبر فى توجيه المواطنين فى المجتمع المعاصر ونظرا لعجز المدرسة عن الحاق بالتغييرات العديدة السريعة فى المجتمع نشأت أجهزة اخرى تساندها تكمل رسالتها وهى أجهزة الاعلام المختلفة .

---

(١) ينظر فى هذا الى : اسماعيل على سعد : الاتصال والرأى العام مبحث فى القوة والايديولوجية ، ط٢ ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، ١٩٨١ ، ص ٦٩ .

٢-التثقيف:

يقصد بالتثقيف تزويد الافراد والجماعات بعناصر معرفية جديدة والتثقيف بمعناه الواسع للمتعارف عليه يتناول النواحي العامة التى تعجز الاساليب الاكاديمية المتبعة فى المؤسسات التعليمية عن القيام بها أو على الاقل فانها تحجم عنها والتثقيف بهذا المعنى يمكن أن يقوم بها الافراد بأنفسهم وقد يكون فى هذه الحالة أجود واكثر فاعلية من التثقيف المفروض على الافراد من الخارج ولقد أصبح التثقيف مهمة تعريفية ولوسائل الاتصال الجماهيرية .

٣-الترفيه:

أصبح للترفية نشاطا هاما وضروريا فى المجتمع الانسانى المعاصر بفضل ما يؤديه للافراد والجماعات فهو ينشلهم - ولو لوقت محدود فى أغلب الحالات من الضغوط (التوتر الناجمين عن تعقيد الحالة وقيودها المتزايدة ولم يعد الاتصال قاصر على تلسية الجماهير بل اصبح الاتجاه القوى الان استخدام الترفيه الموجه لزيادة استمتاع الافراد بوقت طيب ومهارة ترفيهية تنمى اتجاههم بما يعود عليهم بالفائدة .

٤-التعارف الاجتماعى:

يعمل الاتصال على خلق فرصا للاحتكاك وتقارب الافراد والجماعات على المستويين العقلى والعاطفى ويتحقق هذا ما تنشره وسائل الاتصال كالصحافة والاذاعة من اخبار تزيد من فرص التعارف الاجتماعى بين الناس .

أهداف الاتصـال :

للاتصال اهداف كثيرة ولكن يمكن تقسيمها الى اهداف عامة والى اهداف خاصة . وهناك اهداف عـامة بالنسبة لكل عـملية اتصـال ايا كـان نوع هذا الاتصال أو المجال الذى يتم فيه وهناك اهداف خاصـة لعملية الاتصال وهذه الاهداف الخاصة تختلف حسب الظروف والمكان الذى يتم فيه هذا الاتصال وحسب طبيعته وسنشرح فيما يلى كل من هذه الاهداف العامة والاهداف الخاصة .

الاهداف العامة للاتصـال :

ويمكن تقسيم الاهداف العامة للاتصال الى :

١ - اهداف معرفية عندما يكون الهدف اساسا توصيل المعلومات او الخبرات .

٢ - اهداف اقناعية عندما يكون الهدف اساسا تغيير وجهة نظر أو اقناع بشىء .

٣ - بأهداف ترويحية وتوحى اساسا للترويح عن النفس والتخفيف عنها

وهذه الاهداف الثلاثة وان كانت موجودة بالنسبة لكل عملية اتصال الا زن احد الاهداف قد تغلب قيمته ووزنه على الاخر فى عملية اتصال معينة .

ب- الاهـداف الخاصة للاتصال:

هناك اهداف خاصة بكل مؤسسة تتوقف هذه الاهداف على توعية المؤسسة ولذلك سوف نتناول الاهداف الخاصة بالاتصال فى المؤسسات الاجتماعية

وتعمد المؤسسات الاجتماعية على العنصر البشرى بالدرجة الاولى ولذلك كان الاتصال بين افراد الفريق العامل بالمؤسسة عنصر هاما يتبع لافرادها تبادل الخبرة ومعرفة حقيقة مايقوم به الاخرون من أعمال ومايبذلونه من جهد وما يسمح بالتنسيق بين جهودهم .

ويمكن توضيح بعض الاهداف الخاصة للاتصال فى المؤسسات الاجتماعية :

١-١ هداف الاتصال بالنسبة للعاملين:

يهدف الاتصال داخل الموسسة التى تلى تعريف العاملين بما يجرى داخل المؤسسة الامر الذى يؤدى الى زيادة التفاهم والثقة مما ينعكس على زيادة الانتاج ولاشك أن تزويد العاملين بالقدر الكافى من المعلومات يؤدى الى التقليل من الشائعات بين تضيع الوقت فى احاديث لاتقوم على اساس من الصحة .

وهناك اربعة مجالات لتقديم المعلومات للعاملين فى المؤسسة:

أ - معلومات عن المؤسسة - انتاجها - مستقبلها - القرارات الهامة للمؤسسة .

ب - معلومات عن سياسات المؤسسة خاصة مايتصل بوظائفهم .

جـ - معلومات تتصل ببعض المشكلات الطارئة التى تقابل المؤسسة .

د - معلومات تتصل بنشاط العاملين الوظيفى وظروف المؤسسة الاقتصادية.

٢-أهداف الاتصال بالنسبة للقيادات الادارية:

يحقق الاتصال الجيد مزايا كثيرة بالنسبة للقائد الادارى الناجح من خلال المشاركة مع العاملين الذين يقودهم والتأثير فيهم بالصورة الكافية .

فالقيادة تمثل القدرة على التأثير فى الناس افرادا أو جماعات بتوجيه السلوك الفردى والجماعى من أجل تحقيق هدف مشترك فالقيادة لاتسير فى اتجاه واحد ولكن يجب أن يكون هناك شعور جماعى من جانب الجماعة من خلال علاقة وظيفية بينه وبين الجماعة التى يحاول قيادتها تقتنع فيه الجماعة بوجود مواصفات القيادة التى تجعله فى نظرهم أحق بالقيادة (١) .

والاتصال الجيد طريق القائد لاتخاذ القرارات الهامة السليمة القائمة على قدر كاف من الحقائق والمعلومات والبيانات الصحيحة (٢).

---

(١) خيرى خليل الجميلى . " التنمية الادارية فى الخدمة الاجتماعية ودورها فى عمليات اعادة بناء المجتمع " ، رسالة دكتوراه ، ١٩٨٧ .

(٢) على أحمد على وروحية السيد : " الاتصالات الادارية والجماهيرية ، مكتبة عين شمس القاهرة ، ١٩٨٠ ، ص ١٤ .

واهم مايحققه الاتصال من أهداف وفوائد بالنسبة للقيادات الادارية هى :

أ - التعرف على الحقائق والمعلومات والبيانات الصحيحة .

ب - التعرف على حقيقة مايحدث داخل المؤسسة بصورة صادقة .

جـ - تمكن القائد من التوجيه والاشراف والتأثير على العاملين .

د - تحقيق التنسيق الكامل بين انشطة الادارات المختلفة داخل المؤسسة

٣-أهداف الاتصال بالنسبة للجمهور:

الجمهور له أهمية خاصة بالنسبة للمؤسسة الاجتماعية حيث أنها غالبا مؤسسة خدمات. لذلك فالمؤسسة يهمها اقامة نظام للاتصال بالجمهور يمكنها من أن توصل حقيقة الجهود التى تبذلها المؤسسة . وكذلك يهمنا أن يتعرف الجمهور على حقيقة هذه الجهود .

والمؤسسة يهمها بالدرجة الاولى التعرف على رأى افراد الجمهور فى نشاطها وكذلك تسعى المؤسسة الى التعرف على شكاوى ومقترحات الجمهور لتحسين خدماتها .

نموذج الاتصال الناجح :

١ - وجود اتفاق فكرى بين طرفى الاتصال ، فان الفكرة التى تصل المستمع أو القارىء إذا لم تكن هى الفكرة المقصودة فان الاتصال لم يتم أى

آن يكون الاتصال من اختصاص كل من المرسل والمستقبل .

٢ - وجود لغة مشتركة تعاون على سهولة فهم مضمون الرسالة وابعادها على النحو الذى يقصده المرسل .

٣ - ان نجاح عملية الاتصال تتوقف على درجة تقبل المستقبل لمضمون الرسالة وفى ضوء حالته النفسية .

٤ - ان يكون المرسل كمصدر للرسالة مدركا بحقيقة مايريد أن ينقله للغير وملما جيدا بابعاد الرسالة ومضمونها واهدافها .

٥ - هيبة المصدر ومظهره واسلوبه يساعد على تشكيل صورة طيبة للمتكلم ويكون له تأثيرا اكبر على اتجاهات المستمع وسلوكه(١).

٦ - أن يتم الاتصال فى الوقت المناسب وبالوسيلة المناسبة التى تمكن من احداث الاتصال لاثره .

٧ - ان بكون الاتصال محدود ويباشر وتعبير عن مستوى الفهم وفى اطار مجال من الخبرة المشتركة بمعنى تشابه خبرات المستقبل مع خبرة المرسل المتصلة بموضوع الرسالة وكلما حدث هذا الالتقاء الفكرى ازداد فهم المستقبل وهذا يتطلب من المرسل أن يراعى بدقة مدى التجاوب والتوافق بينه وبين المستقبل حتى تتحقق المشاركة المطلوبة فى الخبرة المنقولة وبالتأثير المرغوب .

---

(١) ميشيل أرجايل . " ترجمة عبد الستار ابراهيم ". علم النفس ومشكلات الحياة الاجتماعية ، دار الكتب الجامعية ، اسكندرية ، ١٩٧٣ ، ص ٢٤٢ .

معوقات الاتصال :

هناك عوامل كثيرة تمثل معوقات وعقبات تحول دون امكانية تحقيق اتصالات فعالة . **ومن العوائق التى تؤثر فى نجاح عملية الاتصال مايلى:**

١ - عدم القدرة على التعبير بوضوح عن معنى مضمون الرسالة نتيجة افتقاد الخلفية السليمة من التعليم والثقافة التى تمكن من نقل المعنى بصورة واضحة وسهلة سواء شفاهة أو كتابة .

٢ - عائق الحالة النفسية لمستقبل الرسالة ومدى استعداده لتقبلها وهذا يتوقف على رد الفعل الايجابى الذى يستفاد منه فى التغلب على عوائق الاتصال الفعال .

٣ - قد تتضمن الرسالة التى تم استيعابها بعض الاخطاء وبعض المواد التى تقلل من وضوح الموضوع وينتج عن ذلك أن تصبح الرسالة المستقبلية على درجة من عدم التيقن (١) . وان عدم تيقن المستقبل للرسالة يطلق عليه التشوش مثلما يحدث فى العوائق التى ترتبط بالمؤثرات الخارجية مثل الضوضاء . وارتفاع درجة الحرارة وشدة البرودة التى تحول دون امكانية حدوث الاتصال بصورة جيدة .

٤ - عدم فاعلية وسيلة الاتصال المستخدمة فى نقل الرسالة يعني أنها لاتتفق والظروف المحيطة ولاتراعى عوامل وظروف الموقف القائم .

---

(١) د. محمد سلام غبارى والسيد عبد الحميد عطيه : الاتصال ووسائله بين النظرية والتطبيق ، المكتب الجامعي الحديث ، ١٩٩١ ، ص ٣١ .

٥ – يميل الافـراد الى رفض الأفكار الجـديدة وخـاصـة اذا تعـارضت مع معتقداتهم السابقة ويرى المتخصصون فى هذه الناحيـة أن أجهـزة استقبال الاتصالات لدى الافراد تعمل كمصفاه متقنه . بحيث يميل الفرد الى ملاحظة تلك الاشياء والافكار التى تتفق مع معتقداته وآراءه الحالية كما يميل الى تجاهل أى شىء يتعارض مع معتقداته .(١)

٦ – التظاهر بفهم المعلومات المعروضة من جانب المرسل .

٧ – سوء العلاقات وفقدان الثقة بين بعض المستويات المشتركة فى عملية الاتصال .

٨ – كبر حجم المنظمة وانتشارها الجغرافى .

٩ – الافراط فى استخدام وسائل الاتصال قد يكون عبئا كبيرا على المستقبل .

---

(١) عبد الرحمن عبد الباقى عمر : " دراسات فى العلاقات الانسانية ، مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٧٤ ، ص ١١٥

الفصـــــل الثانـــــى .

أســــاليب الاتصـــال و الثقافـة الشخصيــة

أساليب الاتصال الانسانى

تصنيفات وسائل الاتصــال

* مجموعة الرموز (الوسائل اللفظية وغير اللفظية) .

* مجموعة وسائل الاتصال السمعية والبصريــة .

الفصل الثانى

الاتصال والثقافة الشخصية

تتوقف تصرفات الفرد فى حياته اليومية فى تأثيره على الاخرين أو تأثره بهم على الخلفية الثقافية التى تمثل نتاج النسق القيمى للاسرة والمجتمع الذى ينتمى اليه الفرد .

فالاسلوب الذى تتعامل به الاسرة مع أطفالها له أثاره على جوانب الشخصية ويمثل هذا الاسلوب من النشئة والتطبيع الاجتماعى ترجمة للثقافة المجتمعية .

وتعكس طريقة تنشئة الاطفال الى حد ما طابع المجتمع بحيث يكون هناك تطابق بين الشخصية المتشكلة وطريقة الحياة فى المجتمع فالقبيلة المحبة للحرب تدرب اطفالها على السلوك العدوانى والمجتمع التسلطى يدرب صغاره على احترام السلطة وهكذا (١).

وأن الشخصية الفردية تتأثر بمؤثرات وسائل الاتصال المتعددة سواء أكانت الرمزية أو السمعية أو البصرية خاصة جهاز التليفزيون الذى يلعب دورا هاما وخطيرا فى نفس الوقت . خاصة الاطفال الذين تستهدفهم برامجه المتعددة والتى ربما تدفعهم للتقليد دون تفكير لعدم وجود حلقة التقاء اتصالى موجه بين جانب الاسرة أو الجماعات الاخرى التى ينتمى اليها الطفل لتقريب الفجوة

(١) ميشيل أرجايل - عبد الستار ابراهيم . " علم النفس ومشكلات الحياة الاجتماعية "، دار الكتب الجامعية . ١٩٧٣ ، ص ١٧٩ .

الاتصالية بين المؤثرات التى يخضع لها الطفل والتى يستوعبها بصورة خاطئة لانتقاده للموجهات الايجابية التى تعدل سلوكياته .

وعلى هذا يتضح أن هناك تأثيرات لاساليب التنشئة والتطبيع الاجتماعى تحدد سلوك الفرد واسلوبه فى الاتصال بالاخرين وهى على النحو التالى :

١ - مؤثرات الحياة الاسرية فى اسلوب التنشئة والتطبيع الذى يرغبه الاباء فى صورة مباشرة فى اتصالهم بالطفل .

٢ - أثر محتوى البيئة الخارجية فى الاتصال غير المباشر والتأثير بالعادات والتقاليد والقيم المجتمعية .

٣ - الخضوع لمؤثرات الوسائل الاتصالية خاصة الاذاعة والتليفزيون فى تشكيل شخصية الفرد .

ونتيجة لهذه المؤثرات الاتصالية التى تخضع لها الشخصية لفردية تتكون انماط معينة من الاتصال يتصف به الفرد بل من الممكن أن نتوقع ونتنبز به اذا ما تعرفنا على خلقية خبرته السابقة .

وفى معظم الاحيان يقوم رأى الانسان على خبرته السابقة فيبد من الاخرين أن يشاركونه رأيه ولذلك فان القيم تشكل جزء من الاتصال وعندما يسلك الانسان سلوكا اتصاليا فانه يستحضر فيه اتجاهاته خلال حياته السابقة وقيمة وخبراته وافتراضاته ، ومعتقداته وبالتالى فانه يستجمع محصلات ونتائج سلوكه فى الماضى (١).

---

(١) سامية محمد جابر."الاتصال الجماهيرى والمجتمع الحديث النظرية والتطبيق .دار المعرفة الجامعية ، اسكندرية ، ١٩٩٠ ، ص ٣٩ .

اساليب الاتصال الانسانى :

هناك ملامح وسمات للاتصال الانسانى تمثل اسلوب مميز للتعامل فى المواقف

المتبادلة بين الاشخاص . وسنتعرض للاساليب الاساسية للاتصال التى تنطوى على مايلى :

١-الاسلوب التسلطى:

وهو اسلوب ينتج عن مدخلات متزمته فى التنشئة والتطبيع الاجتماعى يتأثر بها الفرد فى طفولته وتنعكس علي سلوكياته فى اتصالاته وتعاملاته مع الاخرين وينتشر هذا النمط المتزمت من التنشئة فى الاسر من الطبقة المتوسطة حيث يميل الوالدان للسيطرة وفرض لمعايير السلوك التقليدى باستخدام اساليب خشنة وقاسية .

ويؤدى هذا الاسلوب التسلطى فى التنشئة الاجتماعية الى تعلق مصطنع بالوالدان والى طاعة السلطة . غير أن حبهم للقوة أيضا يزداد مما يؤدى الى ظهور الانماط الاتصالية فى سلوكهم نفسه .

٢-الاسلوب التسامحى:

وهو أسلوب للتنشئة الاجتماعية يعايشه الطفل حيث ينشأ فى جو متسامح أميل للانطلاق تتضح فيه ازدياد جاذبيتهم الاجتماعية لدى زملائهم . ولكن هذا التسامح الذى لايرتبط بهامش من الحرية المقيد بحدود معينة فى اطار القيم والاخلاقيات فانهما تؤدى الى ظهور شخصية غير مدركة لحدود وابعاد

الاتصالات الانسانية المتزنة .

٣-الاسلوب التوافقــى:

ويرتبط هذا النوع من الاساليب بالاتصال الانسانى المتعقل الذى يمكن الفرد من التوافق المجتمعى .

ويظهر الاسلوب التوافقى بين الاسر المتماسكة حيث تحدث نموذجين فى شخصية الطفل فى الاتجاهات . وذلك كالدور الاتصالى المعتدل للنسق الابوى حينما تشجع الام طفلا على التوحد بأبيه ويؤدى الى ترسيخ انتماء الشخص لاسرته ونجاح الفرد فى اكتساب المهارات الاجتماعية الملائمة .

وعلى هذا يتضح أن العادات المتبعة فى تنشئة الاطفال فى أى ثقافة من الثقافات بما فيها من شدة أو لين تطبع أفرادها بطابع يميزهم عن أفراد الثقافات الاخرى وتحدد معالم شخصية الفرد فى اتصالاته بالاخرين .

تصنيفات وسائل الاتصـــال :

وسائل الاتصال كثيرة ومتنوعة لها تصنيفات مختلفة قد تصنف على أساس المادة التى وضع لها ماتحتاجه من أدوات وأجهزة أو معالجة من موضوعات أو ماتسعى اليه المؤسسات من أهداف .

وهناك تقسيم على أساس درجة ما توفره الوسيلة من الواقعية ومن اتاحة الفرص للاحتكاك والاحساس بالواقع أو الشىء المطلوب التعرف عليه أو دراسته .. وفى ضوء هذا الاساس الاخير وهو ماسوف تأخذ به **وتقسيم وسائل الاتصال الى مجموعتين :**

أ - مجموعة الرموز (الوسائل اللفظية وغير اللفظية) .

ب - مجموعة الوسائل (السمعية والبصرية) .

ويجب قبل أن يتكلم على المجموعتين أن نؤكد على أن هناك فرق بين وسيلة الاتصال والادوات والاجهزة اللازمة لها . فالوسيلة هى التى تعبر بها من المعلومات أو المهارات مثل الفيلم السينمائى أو الصورة والرسوم أما الاجهزة فهى ماتحتاجه لامكان استعمالها أو انتاجها .

وفيمايلى مناقشة لكل من المجموعتين لوسائل الاتصال:

أولا - مجموعة الرموز (الوسائل اللفظية وغير اللفظية):

يمتاز الانسان بأنه الكائن الحى الوحيد الذى يستعمل الرموز للدلالة على المعانى أو التعبير عن أفكاره وعواطفه . حقيقة أن الحيوان يستطيع أن يتفاهم مع غيره بالحركة والاشارة كالنباح أو الهراء بل أن الحشرات نفسها تبادل الاشارات عن طريق قرون الاستشعار وغيرها كما هى فى مسالك النمل والنحل الا أن الانسان هو الكائن الحى الوحيد الذى استطاع أن يصور هذه الوظائف العصبية لدينا باستعمال اللغة وغيرها من الرموز وسواء كان النمط الاتصالى شخصا أو جماعة أو جماهيريا فثمة واقعية هى أن عملية الاتصال فى جميع انماطها تتوقف على انتقال الرموز ذات المغنى وتبادلها بين الافراد . كما أو أوجه النشاط الجماهيرية ومعانيها الثقافية تتوقف الى حد كبير على الخبرات المشتركة المعانى . فالاتصال فى جوهره هو عملية نقل المعانى عن طريق الرموز المتعارف عليها عن طريق الاتصال يدخل الافراد فى علاقات اجتماعية مع بعضهم البعض أو بيئاتهم الخاصة .

والرموز الذى يحمل المعنى أو الفكرة هو جوهر الاتصال بكافة صوره وقد يكون الرمز اشارة أو لغزا وإيماء أو كلمة ولكنها جميعا أدوات لنقل المعانى والافكار ولاشك أن الايماءات والاشارات تعتبر وسائل محببة اذا ما قورنت الالفاظ ولكن المعروف أن التعبير اللغوى يصاحبه عديد من الايماءات والاشارات كما يتضح لنا من الاستماع الى الخطب السياسية والدينية وغيرها . والكلمة هى القوة التى تستحضر الفكرة . وبدون الكلمة لانستطيع أن نملك نواحى الافكار والمشاعر فالرموز هى العمود الفقرى للاتصال وبدونها لايمكن للاتصال أن يحقق اغراضه .

وسائل مجموعة الرموز :

تعتمد الوسائل اللفظية زو الرموز على كلمات مكتوبة وغير مكتوبة فى توصيل معناها ومن الوسائل اللفظية والتى تعتمد اساسا على الكلمة تذكر الامثلة الاتية :

المحادثات التليفونية - المحاضرة - الندوة - المناظرة - المؤتمر - حلقة المناقشة - الاجتماع - الحديث - الخطبة - المقابلة .

أما اللغة اللفظية المكتوبة فتعتمد على وسائل منها:

الخطابات - المذكرات - المقالات والنشرات - التقارير - صحف الحائط - الكتب - الصحف اليومية - القصة .

ومن الوسائل غير اللفظية:

اللوائح - صور - نماذج - خرائط .

مزايا مجموعة الرمــوز :

١ - أنها تختصر الوقت والجهد والتكاليف اللازمة للتفاهم بين الافراد بدلا من أن يحمل الانسان الواقع أو الشخص ذاته لعبر عما يريد فانه يستعمل الرموز الدالة عليه .

٢ - تساعد هذه الوسائل في المحافظة على التراث الاجتماعي أو الثقافي وتوصيله من جيل الى أخر وبالتالي تؤدي الى بقاء المجتمع وضمان استمراره .

٣ - توضيح وتدعيم بقية وسائل الاتصال اللازمة لها .

امثلة لوسائل الاتصال اللفظية:

١-المناقشة الجماعيــة:

المناقشة عبارة عن نشاط جماعي يأخذ طابع الحوار الكلامي المنظم الذى يدور حول موضوع معين أو مشكلة معينة .

وللاخصائي دور كبير في نجاح المناقشة حيث يقوم بعرض الموضوع ومساعدة الاعضاء في المساهمة في المناقشة ويلقى الاسئلة ويشجع الاعضاء على التفكير والمساهمة علاوة على دوره في تخليص ما تم مناقشته كما أن للمناقشة فوائد كثيرة منها ايجابية الاعضاء ومساعدتهم على التركيز والانتباه واتاحة الفرصة لاكبر عدد من الاعضاء في المساهمة والتفاعل والمشاركة في تحمل المسئولية . ولكن يجب أن تعرف أن للمناقشة بعض العيوب منها أنها عملية بطيئة ومعطلة في بعض المواقف التى تحتاج الى

حل سريع كما أن الاجتماع سيبؤ بالفشل اذا كان الاشخاص المشتركون فيه يجهلون موضوع المناقشة أو أن معلوماتهم عنه قليلة ويظل قائد المناقشة سلبيا .

٢-المحاضرة:

المحاضرة هى عرض للحقائق بالمبادىء والنظريات التى يرى المشرف أو الممارس أن يعرفها اعضاء الجماعة التى يتعامل معها وهى تعطي الفرصة لعرض كبير وكمية من المعلومات والخبرات ذى وقت قصير . ولاشك أن المحاضرة تدعو الى شىء من السلبية فى التفكير بين المستمعين .

وبعبارة أخرى تعتبر المحاضرة عملية ذات اتجاه واحد من المحاضر الى المستمع فهى لاتعطي الفرصة لاكتمال التفاعل بين المحاضر والمستمع .

ثانيا-مجموعة وسائل الاتصال السمعية والبصرية:

ويقصد بها تلك الوسائل التى تستعملها لتوصيل معنى أو حقيقة دون الاعتماد اساسا على الكلمات فهى تلك المسائل التى يمكن الافراد من ممارسة أو ملاحظة الواقع أو الشىء ذاته . المطلوب التعرف عليه أو ما يشبه هذا الشىء .. وهذه الوسائل توفر للفرد الفرصة للاحتكاك بالاشياء.وتجعله اكثر ايجابية بما يجعل للتعليم اثر باق . وقد أثبتت الدراسات العلمية أن الاحتكاك بالاشياء أو الواقع فى بيئته الطبيعية وممارسته ودراسته يعتبر من العوامل الرئيسية التى تساعد على فهم أفضل .

- وهناك فرق بين الوسائل اللفظية والوسائل السمعية والبصرية على الرغم من أن كلا من هاتين الوسيلتين لهما خصائصهما وطبيعتهما المغايرة للاخرى .

فأن الثابت أن هذه التسمية قد استخدمت لوسائل السمعية والبصرية لان لديهما القدرة على تمكين الفرد من أن يحصى بما يرغب فى فهمه أو تعلمه . كأن يراه أو يسمع صوته أو يراه ويسمعه فى نفس الوقت .

ومن أمثلة هذه الوسائل المعارض والافلام والصور الفوتوغرافية والاسطوانات والاشرطة المسجلة والصور الشفافة والرسوم التوضيحية .الرموز الاذاعة / الصور الثابتة . الصور المتحركة . المعارض . الرحلات .

التمثيليات والعينات والنماذج (الخبرات المعدلة)

الشكل السابق يبين نوع الوسائل السمعية والبصرية

مزايا الوسائل السمعية والبصرية :

١ - تتيح الفرصة للافراد المشاركة وزيادة ايجابيتهم بما يتوفر للفرد من فرص للدراسة والفحص والتجريب لما يريد فهمه الامر الذى يساعد على تحقيق هدفه .

٢ - مقابلة ما بين الافراد من فروق فردية . لما تحتويه الوسائل السمعية البصرية من اساليب متنوعة يمكن أن تقابل الفروق الفردية بين الافراد من حيث الخبرات والذكاء وقوة الحواس .

٣ - تساعد على توفير حسية واقعية عند الافراد .

٤ - تساعد على جذب الانتباه وزيادة الاهتمام بالتشويق .

٥ - جعل التعليم باق الاثر لما توفره من ايجابية وتفاعل .

٦ - يفيد استخدام هذه الوسائل اكثر من غيرها من الوسائل فى المواقف

الجديدة على العملاء والتى ليست لديهم خبرة سابقة عنها .

عيوب نواحى القصور فى الوسائل السمعية والبصرية :

١ - قد يكون هذه الوسائل باهظة التكاليف مثل الافلام السينمائية .

٢ - ليس من السهولة دائما الحصول على هذه الوسائل .

٣ - قد تحتاج هذه الوسائل احيانا الى مهارات خاصة لاستعمالها كما فى الافلام السينمائية .

أمثلة لبعض وسائل الاتصال السمعية والبصرية :

١- الصـــــور:

تعتبر الصور أداه فعالة للنشر ويسهل حفظها فى مكتبة المنظمة وفضلا عن كونها ذات فائدة كبيرة فى نقل رسالة المنظمة الى المجتمع فانها لاشك اذا ما حفظت بطريقة سليمة يمكن أن تنبىء عن تاريخ الهيئة وجهودها منذ انشائها .

وبالنسبة للافراد تعتبر الصور اداه فعالة للتعليم خاصة تعليم الاميين كما تفيد فى توضيح المادة المكتوبة وتعتبر الصورة الفوتوغرافية جيدة اذا كانت تبين عمل . توضيح انفعال ، تظهر الناس على طبيعتهم ، يسهل فهمها ، ولاتؤدى الصور الغرض منها اذا كانت غير حية - أو غير مرتبة بغرض تعليمى أو غير واضحة أو متسخة أو صغيرة جدا أو ليس بها ذوق .

٢- المعــــارض:

وتعتبر المعارض من أحسن الوسائل فى توصيل رسالة المؤسسة الى المجتمع والى اكبر عدد من الناس .

فلقد اتضح من التجارب أن النماذج التوضيحية أبعد أثر من الصور بل أن النماذج المتحركة أقوى أثرا من الثابتة لذلك تعتبر المعارض من ادرات الاتصال الهامة اذا أحسن تحديد الهدف منها ونفذت بطريقة جذابة .

٣- الملصقــــات

الملصقة من وسائل الاتصال البصرية الهامة فى عمليات التوعية والارشاد

ولكنها لاتستعمل وحدها بل يجب أن تكون جزء من برنامج أو خطة ارشادية منظمة .

وتفيد الملصقة فى اثارة الناس ودعوتهم للعمل فى الموضوعات التى تصمم من أجلها الملصقة .

٤-لوحة الاعـــلان:

تعتبر لوحة الاعلان من وسائل الاتصال البصرية اذا أحسن اعدادها وجودة معنوياتها أول بأول يمكن أن تصبح ذات أهمية كبيرة فى توصيل المعلومات الى الجمهور .

٥-الخطابات والنشـــرات:

يمكن أن تكون الخطابات ذات أثر كبير فى الاتصال للافراد أو الجماعات خاصة اذا وضعت باسلوب واضح وصريح ، أما النشرات فهى من وسائل الاتصال البصرية ولكنها تختلف عن كونها لاتعبر عن رأى شخص معين وانما تحمل رسالة المنظمة بوجه عام .

٦-الرحـــــلات:

تعتبر الرحلات من الوسائل التعليمية التى تعتمد على التفاعل والمساهمة بين الاعضاء فى التعرف على الواقع وهى تنقسم الى أنواع متعددة من الرحلات كما أن اغراضها تتنوع وتتبع خطوات معينة فى اجراءها .

٧-التمثيليـــــات:

تعتبر التمثيليات من وسائل الاتصال الهامة فى العصر الحديث علاوة

على كونها مصدر ترفيه وتعليم وهى تنقسم الى انواع متعددة طبقا لاغراضها وأقرب انواع التمثيليات الى الخدمة الاجتماعية هو التمثيل الحر أو تمثيل الدور.

٨-مجلات الحائط:

لم تأخذ مجلات الحائط العناية الكافية حتى الان ولذلك فان انتاجها لايزال قاصرا على الرغم من أهميتها فى بلاد كثيرة .

وهى عبارة عن صفحة واحدة قد تطبع على وجه واحد أو على الوجهين وفى هذه الحالة تعلق بها نسختين يظهر الوجه الاول لاحداها والوجه الاخر للثانية . ويمكن انتاج المجلة وتكتب بخط اليد على الورق الكبير .

أ- الصور المتحركة :

أ-الافلام السينمائية:

يتضح من التجارب التى اجراها " بلمردوب " أن الوسائل السمعية والبصرية كالافلام السينماذية والتليفزيون تفوق بتأثيرها القوى بحكم واقعية الصورة وحيويتها مقترنة بالصور المعبر وكذلك اثبتت الدراسات تفوق الوسائل السمعية والبصرية على غيرها من الوسائل الاخرى من حيث قوة تذكر الافراد المعرضين لها .

أما التجارب التى أجراها " ستفرد وارد " و " هولداى " فقد أثبتت أن الوسائل البصرية تمتاز بقدرتها الفائقة على الاستهواء ويؤيد معظم العلماء هذه النتيجة بالنسبة للاطفال انهم يصدقون ما يرونه فى الافلام حتى أنه

ليصعب جدا تعديل التأثيرات الناجمة عن المشاهدات السينمائية عند بعضهم

وغنى عن البيان أن عادات الممثلين على الشاشة كالتدخين أو اختيار أزياء معينة سرعان ماتنتشر بين المراهقين وغيرهم من شديدى الحساسية للاستهواء . والافلام من الوسائل التى تتناسب مع المنتفعين كما أنها تنجح بالنسبة للاجانب الذين لايجيدون لغة الفيلم .

وتلجأ المكونات الى السينما للدعاية عن منجزاتها كما تتفق مع بعض دور العرض لاعلان وجهة نظرها عن طريق السينما وعرض بعض القصص المصورة لترويج لمبادئها السياسية .

والافلام السينمائية كوسيلة اتصال يمكن استعمالها لتوضيح وتفسير التفاعلات والعلاقات المتغيرة فى مجالات كثيرة ومع فئات وأعمار مختلفة فهى تصلح للترفيه والدعاية والارشاد والتثقيف والتعليم فى المجالات المختلفة كما انها عادة تأخذ اسم المجال الذى تستخدم فيه أو اسم ماتهدف اليه كأن تسعى افلام تعليمية أو افلام ارشادية أو افلام تثقيفية أو زراعية وهكذا يحسب المجال .

مزايا الافلام السينمائية :

١ - تدعو المشاهد لتركيز الانتباه على المادة المعروضة .

٢ - تطيل فكرة تذكر الموضوع الى ضعف الفترة العادية تقريبا لما تتركه من اثر قوى على المشاهدين .

٣ - يمكن أن تقدم الخبرة لاعداد كبيرة من الدارسين فى وقت واحد

باستخدام شاشة متسعة واله عرض قوية فى قاعة كبيرة .

٤ - تسهم فى تحويل الاتجاهات العقلية والنفسية والاجتماعية لدى المشاهدين بما لهم من تأثير قوى على الوجدان .

٥ -تتميز بامكانيات خاصة بما تسهم فى توضيح المعلومات والمهارات بقدر كبير مثل :

أ - تقدم الواقع فى قالب مركز بمنظار الواقع الحى .

ب - يمكنها أن تعرض الحركات السريعة بمعدل ايضا من الواقع باستخدام طريقة التصوير السريع للحركة ثم عرضها بالسرعة العادية لاله العرض وبهذه الطريقة يمكن دراسة تفاصيل الحركات الرياضية والمهنية السريعة بتأنى

جـ - يمكنها أن تعرض الظواهر التى تستغرق وقتا طويلا بالواقع الحسى فى وقت اقل مثل تصوير عملية تفتح الازهار وانغلاقها كل مساء وعرضها فى خلال دقائق معدودة .

د - يمكنها أن تستعيد الماضى وان تتخطى الحواجز بتقديم الموضوعات التاريخية فى مظهر مقنع ،س

هـ - يمكنها أن تتخص مواطن الخطر التى يمكن للمشاهدين أن يعرضوا انفسهم كدراسة الحياة الحيوانية داخل الادغال وكدراسة التفاعلات النووية والعمليات العسكرية الحقيقية .

خصائص الفيلـم الجيـد :

١ - أن يكون مـرتبط بموضـوعات الحلقـة أو الاجتـمـاع ومناسب لمستـوى المشاهدين فى معالجته لهذه الموضوعات .

٢ - أن تكون مادته العلمية صحيحة وتعبيراته دقيقة .

٣ - أن يكون سليما من الناحية المظهرية أى ليس به خدوش أو لحظات أو باهت لبصورة أو خافت الصوت .

٤ - ان يستغرق وقتا فى عرضه يتلائم مع الوقت المخصص للمشاهد .

ب - البرامـج التليفزيونية :

لاشك أن التليفـزيون والفيلم السـينمـائى لهـما فـاعلية فـريدة لانهـمـا من الوسائل التى تعتمد على حاسة السمع وخاصة الابصار وقد لوحظ أن هاتين الوسيلتين تستحوذ على اهتمام كامل من جانب الجماهير اكثر من الوسائل الاخرى خاصة اهتمام الطفل .

فقد كشفت بعض الدراسات أن أغلب الاطفال وكثيرا من الكبار يميلون الى أن يقبلوا بدون أى تساؤل عن جميع المعلومات التى تظهر فى الافلام وتبدو واقعية ويتذكروا تلك المواد بشكل افضل .

مزايا التليفزيون الاساسية :

١ - انه اقرب وسيلة للاتصال المباشر فهو يجمع بين الرؤية والصوت والحركة والواقع التليفزيونى قد يتفوق على الاتصال المباشر فى أنه يستطيع

أن يكبر الاشياء الصغيرة وتحرك الاشياء الثابتة .

٢ - يقدم التليفزيون مادة اعلامية ذى نفس زمن حدوثها أى قد لاتمر فترة زمنية بين وقوع الحدث وتقديمه .

٣ - التليفزيون اصبح وسلية قوية يمكن بواسطتها الوصول الى عدد كبير من المواطنين .

٤ - لايحتاج جهاز التليفزيون الى فنيين لتشغيله ويلزم عند الاستعانة بالبرامج التليفزيونية فى التدريب والتعليم **مراعاة المبادىء التالية** :

١ - يفضل الاستعانة بجهاز تليفزيون ذو شاشة أكبر اتساع ممكن .

٢ - يستحسن وضع الجهاز فى مستوى انظار المشاهدين حتى لايرهقهم متابعة البرامج اذا استمر فترة طويلة .

٣ - يجب أن تكون القاعة مضاءة بدرجة كافية حتى لاتصاب العين بالاجهاد .

٤ - ينبغى التمهيد للبرامج لتهيئة الاذهان وتخصيص وقت بعد انتهاء المناقشة للدارسين فيما فهموه .

الفصـــــل الثالـــث

وسائل الاتصال وتأثيرهـا في المجتمع

* دور وسائل الاتصال فى المجتمعات النامية .

* أهمية استخدامات وسائل الاتصال الحديثة فى المجتمعات النامية .

* اتجاه وسائل الاتصال نحو التغير الاجتماعى والتحديد .

الفصل الثالث

وسائل الاتصال وتأثيرها في المجتمع

يتطلب اجراء عملية الاتصال داخل المجتمع دراسة موضوع الاتصال ووسائله والعوامل التى تؤثر فيه .

وفى دراسة أى نشاط فى المجتمع المحلى يتعين أن تدرس هذه التأثيرات المتشابكة **وفيمايلى بعض جوانب هامة منها:**

أ - الجوانب الفيزيقية لتواجد المؤسسات والمرافق والمنازل .

ب - تنظيم الادوار لمعرفة المشاركين والمتباعدين عن عملية الاتصال .

جـ - بناء الاتصال للالمام بالنمط الذى يتم به نقل المعلومات خلال المجتمع .والطرق التى يحتمل أن تتغير عن طريقها الاراء والاتجاهات وذلك لمعرفة المتحدثين في موضوع معين وطبيعة مضمون حديثهم وعدد المرات التى تحدثوا فيها ونوعية الموضوع الذى تحدثوا فيه .

د - بناء القوة ويتضمن معرفة الذين يتمتعون بالمكانة والسمعة والمسئولية والقدرة على التأثير فى مختلف الموضوعات التى تتطلب الاقناع .

هـ - البناء السوسيومترى وذلك للتعرف على شبكة العلاقات المجتمعية للمعزولين والمعتزلون والاختلاط والتجانس والمكانة الاجتماعية .

و - المعايير الجماعية وتتصل بالكيفية التى تؤدى بها الاشياء وما الذى يمكن أو لايمكن عمله .

س - تماسك الجماعة وما الذى يسود داخل الحياة الجماعية من احساس بالانتماء أو الولاء للجماعة والى أى حد يتمسك الناس بهذا الولاء ومدى انعكاس هذا على المجتمع .

دور وسائل الاتصال فى المجتمعات النامية :

ان وسائل الاتصال فى الدول النامية تستخدم كأداة لنشر التغيير وليست وسيلة لتأييد أو تقوية الانماط والقيم والاتجاهات السائدة .

فوسائل الاتصال الحديثة تساعد من ناحية على احداث تغييرات سياسية لانها تشجع دوائر اوسع على المساهمة فى أوجه النشاط السياسى ،كما أنها تسهل عملية ابراز القادة الجدد وتمكن هؤلاء القادة من عمل اتصالات مع الاخرين الراضيين عن الامور السائدة ، علاوة على انها تزيد من ثورة التطلعات أو الامال التى تعمل على تغير المجتمع بسرعة .(١)

ووسائل الاتصال فى الدول النامية كالصحف والمجلات فهى محدودة جدا بحيث أن الجمهور القارىء لديه الاستعداد الكافى لقراءة المواد الاعلامية فى حل الظروف التى تصبح فيها هذه الوسائل نادرة ، لهذا فان قطاعات كبيرة من الجماهير تعمل على تغيير وضعها والانتقال من دور لبملاحظة الى دور المشاركة . فان معظم المواطنين اكثر استعدادا للتغيير وحصن بنوع من السرور والسعادة حين تغير الاساليب التقليدية للحياة ، وهنا تحتاج وسائل الاتصال الى فهم متعمق لمشاعر وسيكولوجية المواطنين حتى تتمكن من استخدام اساليب

---

(١) جيهان أحمد رشتى : " نظم الاتصال- الاعلام فى الدول النامية " ج١ ، دار الفكر العربى ، القاهرة ، ١٩٧٢ ، ص ١٧٣ .

فعالة يمكن أن تحدث التغيير للافكار والمفاهيم المقدمة ويظهر هذا فى اغلب المجتمعات الانتقالية .

وهنا يتضح أهمية استخدام وسائل فى توعية واقناع الجماهير للتغيير الى اوضاع افضل وليس للحفاظا على اوضاع تقليدية .فيمكن استخدام وسائل الاعلام احيانا كمسكن كما يمكن استخدامها فى ايقاظ الجماهير وتنشيطهم(١)

ويحتاج الامر هنا أيضا الى معرفة مدى امكانية تقبل المجتمعات وليس ما يدعوها الى التشك فى كل مايدعوها الى الانتقال والتغيير ، بمعنى أنه يجب تجنب الضغط المفروض نحو التغيير حتى لاتحدث ردود فعل تمثل وسائل دفاعية ولكن يجب أن تكون مدخلات وسائل الاتصال مدروسة وقادرة على التنبؤ بمخرجات مضمون هذه الوسائل بحيث تجدى صدى مقبول لدى الجماهير وفهم لهذه الرسائل يترتب عليها نتائج ايجابية .

لذا يجب انتقاء مضمون الرسائل والنماذج المراد تطبيقها ومحاولة تطويعها بما يتناسب وطبيعة مدركات الجماهير والظروف المجتمعية .

وبهذا يمكن استثمار وسائل الاتصال واستخدمها فى الوقت المناسب وبالوسيلة المناسبة التى تمكن من احداث نتائج ايجابية لعملية الاتصال .

---

1) Schramm. W. Communication Developent and the Development process. in lucian pye (ed) Communication and politioal Development. Stanfcrm; California; Stanford university, press1964.p.p.53.54.

اهمية استخدامات وسائل الاتصال الحديثة فى المجتمعات النامية :

١- تدعيم الشعور بالولاء والانتماء الى امه او قومية:

يجب أن تعمل وسائل الاتصال فى المجتمعات النامية على تنمية الشعور بالولاء والانتماء ، وأن يدرك المواطنون مصلحتهم المشتركة وفائدة عملهم متعاونين من أجل تحقيق الاهداف .

ويتم تحقيق ذلك من خلال الطرق الاتية:

أ - اعلام الجماهير فى نفس المجتمع عن بعضهم البعض .

ب - تمكين الجماهير من التعاون فى جماعات ومنظمات يشتركون فيها بصرف النظر عن عائلاتهم أو روابطهم الجنسية .

جـ - توفير معلومات واحدة لجميع افراد الشعب واهتمامات معينة يركزون عليها .

ويتم هذا باستخدام وسائل الاتصال الحديثة التى تحطم العزلة التقليدية فى مختلف المجتمعات بالاضافة الى وجود القيادات الملائمة التى يمكن من خلالها تنمية الاحساس بالانتماء الى أمة أو قومية .

ومايزيد من الشعور بالاحساس بالانتماء القومى وجود لغة واحدة تمكن وسائل الاتصال من أن يكون لها دورها الفعال .

٢- تعليم مهارات جديدة:

الاتصال تلعب دورا له أهميته فى تحمل عبء نشر التعليم فى

المجتمعات النامية حيث لايمكن اعداد مدارس كافية . لذلك يجب على وسائل الاتصال أن تراعى الاعتبارات الاتية :

أ - وضع استراتيجية واحدة للتعليم والاعلام .

ب - ربط وسائل الاتصال بالمناهج الدراسية التى تدرس فى مدارس الاطفال وبرامج تعليم الكبار .

جـ - استخدام وسائل الاتصال فى جميع أوجه النشاط الزراعى والصحى والنظافة .

د - تركيز برامج الاتصال على الموضوعات الاقتصادية والتطوير الاقتصادى اكثر من غيرها .

ويتم هذا من أجل تعليم الجماهير واحياء الشعور بالامل فى حياة افضل بين الجماهير .

٣ - غرس الرغبة فى التغيير وزيادة أمال الجماهير :

تهتم وسائل الاتصال فى المجتمعات النامية بغرس الرغبة فى التغيير وادخال طرق جديدة للتفكير والسلوك واكساب الجماهير معلومات واقعية واخبار عن العالم الخارجى .

كذلك تعمل وسائل الاعلام على تمويل أولئك الذين قبلوا فى الماضى حظهم بدون اعتراض بحيث يصبحوا أكثر وعيا وادراكا بالافاق الجديدة (١)

---

1) Morroe Berger. The Arab world Tody. Garden City, N.Y. Anchor Book, 1964, p.p. 425 - 961

فوسائل الاتصال فى المجتمعات النامية ليست مصدرا للتسلية والترفية بقدر ماهى أدوات للتعليم والتطوير والتركيز على المستقبل .

وأنا التركيز على المستقبل وتحقيق حياة أفضل يتطلب **مراعاة الاعتبارات الاتية:**

أ - بزل مجهود أكبر من جانب الجماهير والقيام بأدوار جديدة ومواجهة المسئوليات والمشاكل الجديدة .

ب - حفز وتعبئة الجماهير باستخدام وسائل اتصال بمهارة وبكفاءة بما يمكن الجماهير من أن تكون آمالهم تتفق وامكانيات مجتمعاتهم .

اتجاه وسائل الاتصال نحو التغيير الاجتماعى والتحديث :

ان عملية الاتصال تعتبر جانبا حيا من جوانب التغيير الاجتماعى ، لانها تفتح الطريق امام التغير والتحديث .

والتحديث يعنى به العملية التى يتغير بها الافراد من طريقة الحياة التقليدية إلى اسلوب فى الحياة أكثر تعقيدا واكثر تقدما من الناحية التكنولوجية (١) .

والتحديث على المستوى الفردى يتوافق ويتطابق مع التطور على المستوى الاجتماعى وعلى ذلك فان التنمية هى نوع من التحديث الكلى الشامل

1) Everett. Rogers with lynne svenninng : Moderni zation Among peasants. he Impact of Communication : N.Y. Rinehart and winston 1969, p.14

والتنمية من التغيير الاجتماعي الذى يتضمن ادخال افكار جديدة فى النظام الاجتماعي وذلك للوصول الى مستوى اعلى والى دخل اكبر عن طريق استخدام وسائل انتاج اكثر حداثة وتنظيم اجتماعي افضل مع عدالة اكثر فى توزيع الفوائد والمزايا الاقتصادية والاجتماعية (١).

والاتصال هو العملية التى تنتقل بها الرسالات من مصدر معين الى مستقبل واحد أو اكثر وذلك بهدف تعيير السلوك . وأن ثورة الاتصال لاتستطيع بمفردها أن تحقق تنمية اجتماعية أو اقتصادية مالم يكن هناك مشاركة ايجابية لقيادات واعية مستنيرة وقوى بشرية كافية ورأس مال يمكن أن يحقق الاهداف التنمية . وأن التغير الاجتماعى والتحديث التى تتم من خلال عملية الاتصال تعتمد على نموذجان للتغير هما .

أ- التغير الاحتكاكى الانتقائى:

وهو الذى يحدث عندما تقوم مجموعة اشخاص أو هيئات من خارج النسق أو مجموعة من الغرباء بنقل فكرة جديدة الى اعضاء النسق الذين يقيمون بدورهم بانتقاء الافكار التى يزعمون فى تبنيها ، فعلى سبيل المثال ارتداء القرويين بعض الملابس الحديثة فقد أخذ عن السكان الحضريين ولم يكن هناك أحد قام باجبار القرويين على الاخذ بهذه التجديدات .

---

(١) أحمد بدر : " الاتصال بالجماهير بين الاعلام والدعاية والتمية ، ط١ عبد الله حرمى ، الكويت ، ١٩٨٢ ، ص ٣٦٣ - ٢٦٤ .

ب- التغير الاحتكاكي الموجه:

وفى هذا التغيير تـتبع التجـديدات من خارج النسق الاجتماعى كما يتأتى الاعتراف بالحاجة الى التغير أيضا من الخارج ، وبعد ذلك يقوم المسئولين عن التغير بتوجيه عملية انتشار الافكار الجديدة بواسطة استخدام الاتصال الجماهيرى وتقديم مبررات لتبنى هذه الافكار والعمل على تقصير الفترة الزمنية اللازمة لنشر استخدامها على النطاق العام ، وفى هذا الصدد تعتبر اجراءات التنمية الاقتصادية ، نموذجا هاما من نماذج التغيير الاجتماعى الموجه ، حيث تدخل افكارا جديدة فى النسق الاجتماعى من أجل تحقيق دخل أكبر ، ومستويات معيشية اعلى ، من خلال اساليب انتاجية تتميز بأنها اكثر حداثة .(١)

---

(١) سامية محمد جابر : " الاتصال الجماهيرى والمجتمع الحديث " النظرية والتطبيق ، مرجع سابق ، ص ٢٩١ - ٢٩٣ .

وعلى هذا فالتغيير الانتقائى هو نتيجة اتصال يترتب عليه تغيرا اختيارى مرغوب ومطلوب للاحساس الداخلى للجماهير والاقتناع لأهميته ذاتيا ، بينما على العكس من ذلك عملية التغير الموجه والذى هو نتيجة اتصال يترتب عليه القيام بتوظيف وتوجيه وترشيد الجهود الجماهيرية به من خلال قيادات مسئولة تشعر بأهمية الحاجة الى التغيير وتسعى للقيام بنشره .

الفصـــل الرابـــع

عمليـة الاتصـال فى الخدمة الاجتماعيـة

١- الاتصال فى خدمة الفرد.

٢- الاتصال فى خدمة الجماعة.

٣- الاتصال فى خدمة المجتمع.

الفصل الرابع

عمليات الاتصال فى الخدمة الاجتماعية

الاتصال فى خدمة الفـرد:

ان معظم الافراد الذين يحتاجون الى خدمات خدمة الفرد يعانون من مشكلات عجزوا عن الوصول الى حلول لها ويترتب على ذلك انه يصبح من المنطق السليم أن يلم الاخصائى الاجتماعى بطبيعته هذه المشكلات والعوامل التى تسببها . كذلك لابد له أن يلم بالمؤسسات التى تتناول هذه المشكلات وديناميـة العمل فيها ، كذلك يدرس بعض النظريات التى توضح ديناميـة سلوك الفرد الطبيعى والفرد الذى يعانى هذه المشكلات . وان عجز الفرد عن التوافق بسبب ما يعانيه من مشكلات يرجع الى عوامل كثيرة منها اسباب خارجة عن ارادته أولا تقوى قدرته على السيطرة عليها .

وأن الاسلوب العلمى الذى تسيرعليه طريقة خدمة الفرد هو الاعتماد على المعارف العلمية التى يجب أن تقترن بالقيم الاجتماعية والاخلاقية والدينية فى الوصول الى تحقيق اهدافها .

فالهدف العام لخدمة الفرد هو مساعدة الافراد على التغلب على العقويات التى يواجهونها خلال ادائهم الاجتماعى ليتحقق لهم أكثر قدر من الرضاء والسعادة(١).

---

(١) عبد الفتاح عثمان : " خدمة الفرد والمجتمع المعاصر ، ط٢ ، مكتبة الانجلو المصرية ، القاهرة ، ١٩٧١ ، ص ٤٧ .

وهنا يتضح اهمية اقتران المعرفة العلمية بالقيم التى تعترف بضرورة اقدام الانسان وتقدير كيانه ومراعاة تقاليده وصالح المجتمع الذى يعيش فيه من أجل الخروج بالعميل بعيدا عن مشكلاته .

وكل هذه الاعتبارات السابقة المرتبطة بمشكلة العميل وكيفية الخروج به بعيدا عن متاعبه ومشكلاته لن تتم الا من خلال عملية تفاعل واتصال مشترك بين الاخصائي الاجتماعى والعميل .

ولكى نوضح دور الاتصال فى خدمة الفرد فاننا سوف نتناول من خلال الجوانب الاتية:

١ - اساليب الاتصال الفنية فى خدمة الفرد .

٢ - الاتصال اساس تنوين مبادىء خدمة الفرد .

٣ - الاتصال وعمليات خدمة الفرد .

(١) اساليب الاتصال الفنية فى خدمة الفرد:

تعنى الاساليب الفنية فى خدمة الفرد هى تلك الوسائل التى يستخدمها الاخصائى الاجتماعى فى حصوله على المعلومات والحقائق المرتبطة بالعميل وتعمل على توضيحها والقاء الاضواء عليها .

و هناك اسلوبان هامان للتعرف على أبعاد المشكلة :

أ- المقابلة:

ان المقابلة فى خدمة الفرد هى المجال الطبيعى الذى يتصل فيه الاخصائى الاجتماعى مع العميل بهدف دراسة المشكلة وتشخيصها وعلاجها وهى لقاء

مهم مرتبط بفلسفة المؤسسة وشروطها وليست المقابلة مقتصرة على العميل فقط بل تتسع حتى تشمل كل المصادر الدراسية التى تلجأ اليها الاخصائى الاجتماعى عن استكمال الدراسة والوصول الى استخلاص التشخيص الذى يفقد بالتالى الى وضع خطة العلاج المناسبة والمقابلة كاتصال مهنى يتطلب الكثير من الجهد والوقت حتى يحقق اهدافها المرسومة ، وهى لهذا تحتاج لمهارة خاصة لممارستها فقد وضع لها شروط واساليب وقواعد مبنية على الاساس العلمى والاستعداد الشخصى والخبرة المهنية التى تصب فى المقابلة المهنية من أجل احداث المشاركة والتفاعل باعتبارها اساس النجاح فى عملية الاتصال لتحقيق مساعدة العميل .

ب-الزيارة المنزلية:

الزيارة المنزلية هى نوع من المقابلات الاتصالية المهنية والتي تعتبر امتداد للمقابلات المؤسسية ولكنها تتم فى منزل العميل باعتبارها بيئة العميل الطبيعية

وتهدف الزيارة المنزلية الى تحقيق هدف معين له أهمية ولايمكن تحقيقه فى المقابلات التى فى المؤسسة وهو زيادة خبرة الاخصائى الاجتماعى بشئون الحياة العائلية للعميل وتكمله الصورة التى يعطيها العميل عن مشكلته أثناء المقابلة فى المؤسسة .(١)

---

(١) خيرى خليل الجميلى . " عمليات خدمة الفرد " . المكتب الجامعى الحديث ، الاسكندرية ١٩٨٥ ، ص ٢٧ .

٢-الاتصال وعمليات خدمة الفرد:

تتضمن خدمة الفرد ثلاث عمليات اتصالية اساسية يتبادل الاخصائى الاجتماعى من خلالها مشكلات العملاء وهذهالعمليات هى الدراسة والتشخيص والعلاج .

الدراســــة

وهى عملية يتوقف عليها الوقوف على الحقائق والمعلومات الخاصة بحالة العميل ومشكلته حتى يمكن تفهم أبعاد المشكلة بصورة حقيقية .

وتتحقق عملية الدراسة من خلال أساليب يقوم الاخصائى الاجتماعى أهمها:

* المقابلة بين الاخصائى الاجتماعى والعميل داخل المؤسسة .
* الزيارة المنزلية حيث يتم اللقاء بين الاخصائى الاجتماعى والعميل .

ويعتمد الاخصائى الاجتماعى على عدة مصادر اتصالية للحصول على المعلومات عن الحالة أهمها :

* العميل نفسه : باعتباره صاحب المشكلة .
* الاسرة : من خلال المقابلة الجماعية مع أسرة العميل .
* الاصدقاء والمدرسين ورؤساء العمل .
* الخبراء والمختصين كالطبيب أو المحامى أو الاخصائى النفسى ..

تعتمد المقابلة لنجاح العملية الاتصالية وتحقيق اهدافها أن تعتمد عملية

الدراسة فى المقابلة على قدرة الاخصائى الاجتماعى على الانصات والاستماع الجيد والقدرة على التعليق وتوجيه الاسئلة وهى تمثل شروط وضمانات للاتصال الجيد لنجاح المقابلة الدراسية .

ب-التشخيص:

يمثل التشخيص الرأى المهنى للاخصائي الاجتماعى الذى يتوصل اليه أثناء اتصاله بالعميل واستعراضه للحقائق والمعلومات وخروجه بمجموعة من المحددات والعوامل المختلفة التى أدت لحدوث المشكلة بدرجة أو بأخرى ، ويعتمد الاخصائى فى هذا على تحليل منطقي وعلمى ومهنى للحقائق دون تميز أو تدخل للاعتبارات الذاتية للاخصائى حتى يتمكن من ابراز جوانب القسوة والقوة والضعف فى شخص العميل وجوانب المشكلة .

جـ-العلاج:

وهو الجهود والخدمات التى تقدم للعميل والتى يمكن أن تحدث أمرا مرغوبا في موقفه وتمكنه من الوصول لحالة من التلاؤم الاجتماعى الذى يرضيه ويرضى المجتمع الذى يعيش فيه ويتم العلاج بعد اجراء التشخيص الذى يعتمد على الدراسة التى تمت ويتناول العلاج كلا من شخصية العميل والبيئة المحيطة والتى تلعب دورا فى احداث المشكلة . ويتم العلاج عن طريق اتخاذ الوسائل العلمية للحصول على هذه الخدمات وليس العلاج الاجتماعى هو مجرد تقديم خدمات مادية للعميل بل أن مجرد الصلة الاجتماعية قد تكون جزءا من العلاج وفى حالات غير قليلة تكون هى كل العلاج . كما فى حالات سوء التصرف فى الداخل والارشاد السيكولوجى ،

ومادام العلاج بوجود الصلة الاجتماعية التى تتضمن علاقة مهنية لها مميزات خاصة فيمكن القول بأن العلاج يبدأ بابتداء الصلة الاجتماعية أيضا وهكذا تسير العمليات الثلاثة جنبا الى جنب وتتفوق احداها فى فترة عنها فى فترة حسبما تقتضى الظروف المتفاعلة فى الموقف(١)

الاتصال فى خدمة الجماعة :

تعتبر خدمة الجماعة طريقة من طرق العمل مع الجماعات التى يستخدمها الاخصائى الاجتماعى مع الافراد أعضاء الجماعات التى تتوفر بها فرص النمو الاجتماعى السليم الذى يكتسبون من خلاله الخصائص التى تجعلهم مواطنين صالحين للمجتمع الذى يعيشون فيه .

واخصائى العمل مع الجماعات يعمل على توجيه هذه الجماعات لتصبح قادرة على تنشئة افرادها تنشئة اجتماعية صالحة من خلال اكسابهم تجارب جماعية صالحة أو توجيه التجارب الجماعية القائمة من أجل صالح الجماعة والمجتمع .

والعمل مع الجماعات يمثل عملية اتصالية تعتمد على فهم اساليبها للعمل مع أعضاء الجماعة على اشباع ميول اعضائها وعلى أن يقوموا بأنفسهم بوضع برامج نشاطهم وتنفيذها فى حدود ماتسمح به قدراتهم وذلك كأكسبهم القدرة على القيادة والتبعية واكساب اللياقة البدنية وتعديل سلوكهم وتحقيق نمو الجماعة والمساهمة فى نمو المجتمع وتغييره .

وسوف نتناول موضوع الاتصال فى خدمة الجماعة من خلال الجوانب الاتية :

١ - ماهيه الاتصال فى طريقة العمل مع الجماعات .

---

(١) فاطمة مصطفى الحارونى . " خدمة الفرد فى محيط الخدمات الاجتماعية " ط٥ ، مطبعة السعادة ، القاهرة ، ١٩٧٤ ، ص ١٩٠ .

٢ - دور اخصائى الجماعة فى الاتصال .

٣ - برامج الجماعة وعلاقتها بالاتصال .

٤ - عمليات خدمة الجماعة ترتكز على عملية الاتصال .

١- ماهيه الاتصال فى طريقة العمل مع الجماعات:

تعتمد خدمة الجماعة كطريقة تعتمد على تحقيق فرص النمو فى تفاعل جماعى يكتسبون من خلاله نمو خبراتهم ومعلوماتهم وقدراتهم ويتمكنوا من تكوين شبكة من العلاقات الاجتماعية .

وفى طريقة العمل مع الجماعات تتحدد شبكة الاتصال المتفق عليها كما فى الجماعات المشكلة بطريقة رسمية أو قد تنشأ علاقات دون اتفاق كما فى العلاقات التى تنشأ فى الجماعات التلقائية .

فان شبكة العلاقات الجماعية لاعضاء الجماعة يتوقف على تكوين الجماعة الرسمى أو التلقائى والذى يترتب عليه شكل بناء الاتصال داخل الجماعة .

ولاشك أن العلاقات المتبادلة بين افراد الجماعة لها أكبر الاثر فى بنائها ويقصد بالبناء السوسيومترى تلك العلاقات المبنية على الاختيار والتجاذب أو التنافر وعدم الاهتمام الى غير ذلك مما يميز الافراد فى تفاعلهم اليومى بعضهم مع البعض الاخر ، وعلى ذلك نجد أن كل عضو فى الجماعة له موضع فى البناء السوسيومترى وقد يكون هذا الموضع مركزيا أو طرفيا أو منعزلا وقد نجد شخصا هو الوحيد الذى له موضع فى جماعتين

صغيرتين .(١)

٢-دور الاخصائي الجماعة فى الاتصال:

ان العلاقة المهنية التى ترتبط بين الاخصائى واعضاء الجماعة تعتبر وسيلة اتصال مبنية على الثقة والاحترام المتبادلين من أجل تحقيق أهداف خدمة الجماعة .

وأن الدليل على وضوح العلاقة المهنية هو وجود الهدف الواعى الذى ينبع من معرفه مايجب أن ينطوى عليه الوصول الى الهدف (٢).

وتتميز العلاقة فى خدمة الجماعة تميزا فريدا من حيث أنها ليست علاقة واحد لواحد بين شخص يقدم المساعدة وشخص آخر من العملاء ولكنها علاقة بين المساعد وافراد فى مجموعة ومع المجموعة ككل (١).

وعلى هذا يجب أن تكون العلاقة بين اخصائي الجماعة والجماعة مبنية على خلق جو من الثقة والاخذ والعطاء المتبادلين مع الجماعة كلها وهذا يحتاج الى مهارة فنية وقدرة تمكن اخصائى الجماعة فى المحافظة على جميع خطوط الاتصال بحيث أن تصبح مفتوحة مع كل اعضاء الجماعة .

---

(١) لويس كامل مليكه ." سيكولوجية الجماعات والقيادة " ط٢ ، مكتبة النهضة المصرية ، القاهرة ، ١٩٧٠ ، ص ٢٤٠ - ٢٤١ .

2) Helen Harris perlman, Social casework. chicage. University of chicago press copyright 1957 by the university of chicago, p.68.

(٣) جزيلا كونويكا : خدمة الجماعة عملية مساعدة ، الهيئة العامة للكتب والاجهزة العلمية جامعة القاهرة ، ١٩٦٩ ، ص ١٢٦ - ١٢٧ .

وأن احتفاظ اخصائى الجماعة بوجود خطوط اتصالية منظمة مع اعضاء الجماعة وتمثل الدور الايجابى الذى يقوم به اخصائى الجماعة مع اعضاء الجماعة **يتضمن هذه النقاط الاتية:**

أ - توجيه أعضاء الجماعة بوعى وادراك عمليات التفاعل التى تؤدى الى نمو اعضاء الجماعة وتحقق لهم الاتزان الانفعالى والشعور بالمسئولية .

ب - فهم اتجاهات ومشاعر واحاسيس أعضاء الجماعة ومعرفة كيفية العمل مع الجماعة بكفاءة تساعد فى تقريب وجهات النظر المتعارضة بين الاعضاء واطلاق القوى الخلاقة والابتكارية لدى اعضاء الجماعة .

جـ - معرفة اخصائي الجماعة بنفسه حتى يمكنه استثمار مهاراته المهنية لصالح اعضاء الجماعة وتحقيق أهدافها .

د - معرفة اخصائى الجماعة بالمجتمع وموارده ومؤسساته والهيئات العامة الاجتماعية والاندية ومواطن الترويح المختلفة حتى يتمكن من مساعدة الجماعة للانتفاع بهذه الموارد .

هـ- ان مهمة اخصائى الجماعة هى اكتشاف حاجات الاعضاء بحيث تكون ألوان النشاط والبرامج مطابقة لرغباتهم وتوجيههم لوضع برامجهم ونشاطهم بأنفسهم .

و - مساعدة كل فرد فى الجماعة على الشعور بالرضاء والسرور فى علاقاته الاجتماعية ونشاطه داخل الجماعة .

ز - شعور اعضاء الجماعة بالانتماء فيما بينهم باكساب كل عضو فى

الجماعة خبرات واعية عن طريق المشاركة والعمل مع الاعضاء الاخرين لتحقيق هدف مشترك ويشارك كل عضو فى نشاط الجماعة مع الاحتفاظ بشخصيته ورأيه الخاص ومعتقداته وقيمه .

٣-برامج الجماعة وعلاقتهابالاتصال:

تهدف خدمة الجماعة الى نمو الفرد والجماعة وذلك من خلال مساعدة الاخصائى بتزويد الافراد بالخبرات والمعلومات التى تمكن الاعضاء من الاستفادة بوقت فراغهم والحياة فى جو من شبكة العلاقات الاجتماعية الهادئة بوقت فراغهم والحياة وحقوقهم وواجباتهم واشباع حاجاتهم ورغباتهم وهذا لن يتأتى الا عن طريق البرنامج اللذي تضعه وتنفذه الجماعة بمساعدة الاخصائى .

فالبرنامج هو المدرك أو الفكرة المجردة التى تحتوى على أوجه النشاط المختلفة والعلاقات والتفاعلات والخبرات للفرد والجماعة التى توضع وتنفيذ بمعرفة الجماعة ومساعدة الاخصائى لمقابلة حاجاتهم واشباع رغباتهم .(١)

ويجب أن يكون محتوى البرنامج مستمد من واقع الحياة ويشمل المجالات المختلفة الاقتصادية والصحية والاجتماعية ومن خلال استخدام الوسائل الاتصالية المناسبة التى تمكن من تنفيذ البرنامج بصورة ايجابية وناجحة وتمكن من تحقيق نمو الفرد والجماعة .

وعلى هذا نجد أن هناك اعتبارات يجب أن تراعى عند وضع وتصميم

---

1) Trecker.Harleigh B. Group process in Administratior N.Y woman,sprese,1950,142.

البرنامج :

أ - حاجات ورغبات وقدرات أعضاء الجماعة وعلاقتهم بعضهم البعض وكذلك علاقاتهم بالاخصائى .

ب - المهارات والمعلومات المهنية وقدرات الاخصائى وعلاقته بالاعضاء .

جـ - مدى امكانية مساهمة محتويات البرنامج من مقابلة حاجات الاعضاء واشباع رغباتهم .

وأن تصميم البرنامج يخلق مجالا للنقاش وتبادل الاراء ، وهذه المناقشات التى تنجم عن التصميم ، وتنشأ من علاقة النشاط ذاته ، لها قيمتها الحيوية لاعضاء الجماعة ، حيث أن اخصائى الجماعة يقوم باستخدامها واستغلالها على النمو والتقدم(١).

وهناك أنواع متعددة من برامج الجماعة نذكر منها مايأتى :

أ - البرامج الاجتماعية : وتهدف الى تنمية المهارات الاجتماعية لدى اعضاء الجماعة ومعاونتهم على التفاعل الاجتماعى ومن أوجه النشاط الاجتماعى حفلات السمر والتعارف والموسيقى والتمثيليات .

ب - البرامج الرياضية : وتهدف الى اتاحة الفرصة لاعضاء الجماعة لاكتساب مهارات رياضية والتمتع بالنشاط الترويحى مع تنمية علاقات القيادة

---

(١) محمد شمس الدين أحمد : " فن خدمة الجماعة فى محيط الخدمات الاجتماعية " . دار النهضة العربية ، القاهرة ، ١٩٦٧ ، ص ٢٨٩ .

والتبعية بينهم ومن أهم أنواع النشاط الرياضى الالعاب الفردية كالعدو والوثب وحمل الاثقال والسباحة وكذلك الالعاب الجماعية ككرة القدم والكرة الطائرة وكرة السلة .

جـ - البرامج الثقافية : وهى من أكثر البرامج انتشارا فى المجتمع لانها ضرورة من ضرورياته وادارة من ادوات تكوين الرأى العام ومن أهم البرامج الثقافية الندوات والمحاضرات والاستماع الى الاذاعة ومشاهدة التليفزيون .

د - البرامج الفنية : وهى من البرامج التى تعطى الفرصة للافراد على أن يدربوا الحواس المختلفة وتتهيىء الفرصة للتعبير الحر وتنمية قدراتهم الابتكارية وهى تتضمن اعمال النجارة والنحت وطبع المنسوجات والرسم وغير ذلك من ضروب النشاط الفنى .

٤- عمليات خدمة الجماعة ترتكز على عملية اتصال:

تعنى العمليات الجماعية النظر الى الجماعات كوجود دينامى يتميز بالتغير وبالنشاط المتواتر وبأنماط سلوكية مميزة للافراد فى الجماعة ككل .(١)

وتتضمن خدمة الجماعة عدة عمليات هى الدراسة والتشخيص والتخطيط والعلاج .

أ - الدراسة : حيث يقوم اخصائى الجماعة بدراسة اهداف الجماعة وبرامجها وتكوينها وانماط القيادة فيها والعلاقة بين اعضائها والعلاقة بينها

---

(١) لويس كامل مليكه . مرجع سابق ، ص ٣١٢ .

وبين الجماعات الاخرى والبيئة المحيطة بها وكذلك دراسة افرادها وحاجاتهم وظروفهم النفسية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية وديناميكية العلاقات بين الاعضاء في الجماعة .

ب - التشخيص : ويقوم اخصائى خدمة الجماعة بتحديد حقيقة وضع الجماعة ونوع العلاقات السائدة فيها والمشاكل التي تواجهها والصعوبات التى تحول دون تحقيق أهدافها وجوانب القوة والضعف فيها .

جـ - التخطيط : ويتناول وضع خطة مناسبة للعمل مع الجماعة والنهوض بها ومواجهة الصعوبات والمشكلات التى تعرض للجماعة .

وتتضمن الخطة اعتبارات يجب مراعاتها لتحقيق اهدافها وهى:

* أن تكون الخطة واقعية متمشية مع أهداف الجماعة والمجتمع .

* أن تكون مرنة بحيث يمكن تعديلهاكلما اقتضى الامر ذلك .

* أن ترتبط بتحديد مدى زمنى يمكن أن تتم من خلاله كل مرحلة من مرحلها .

د - العلاج : ويظهر فى هذا الجانب دور اخصائى الجماعة كحلقة اتصال بين الجماعة والمؤسسة من خلال تحقيق اغراض المؤسسة والعمل على نمو الجماعة وزيادة تماسكها وتنشيطها وفهم مشكلاتها الداخلية التى تعوق تقدمها ونموها واستخدام الموارد والامكانيات التى يمكن الحصول عليها لحلها فاخصائى الجماعة هنا يقوم بنوعين من الانماط العلاجية داخل الجماعة وهى

على النحو التالى:

* علاقة الافراد الذين يأتون انماطا سلوكية غير سوية وغير مرغوبة .

* علاج عام للجماعة ككل بحيث ينسوبها الاخصائى ويرفع مستواها .

وعمليات خدمة الجماعة كعمليات جماعة اتصالية تكشف من خلال تفاعل الجماعة عن بعض الصعوبات والمشاكل التى يجب أن تكون فى اعتبار اخصائى الجماعة وهى مشكلات مرتبطة بعملية الاتصال .

مشكلات وصعوبات التفاعل الجماعى :

أ - عدم تهيأة الجماعة للحياة فى جو ديمقراطى نظرا لعدم تداركها لحقيقة المفاهيم والافكار والممارسات الديمقراطية وذلك لانها اعتادت حياة جماعية ارتبطت بالخضوع للسلطة .

ب - تمرد الجماعة نتيجة الضغط والاحباط المخزون ثم سرعان مايتشجع أحد الاعضاء على الشعب ثم سرعان مايتبعه الاعضاء الاخرون .

جـ - انتشار التسيب فى حياة الجماعة ويشبه " ديدل " هذه الحالة بانتشار العدوى أو ما يسمى بعدوى السلوك (١) .

ويظهر هذا نتيجة وجود بعض العناصر الفاسدة التى تباشر تأثيرها بقوة التأثير والايحاء على بقية الاعضاء.

---

1) Redl . F. When we deal with children. press, N.Y. 1977. , p. 1 0

د - ان بناء الجماعة فى تكوينها على أساس غير مرسوم يخلق صعوبات فى عملية الاتصال نتيجة الفروق الواسعة فى المستويات العمرية والنم العام والقدرات والخبرات السابقة .

واذا كانت هناك مشكلات وصعوبات فى ممارسة عمليات خدمة الجماعة فانه لابد من وجود توجيه وتوظيف مرشد لهذه العمليات الجماعية الاتصالية بما يساعدهم فى تنمية الجماعة .

موجهات العمليات الجماعية الاتصالية لتحقيق تنمية الجماعة:

أ - تحليل الادوار التى يلعبها اعضاء الجماعة وتوجيهها لتمثيل الادوار طبقا لقدراتها وامكانياتها ويمكن اكتشاف ذلك من خلال المناقشات الجماعية والمقابلات .

ب - التصدى لانتشار عدوى السلوك فى الجماعة بدءا من اللحظات الاولى لممارسة الجماعة لنشاطها .

جـ - اعادة بناء الجماعة على أساس سليم لايجاد الاسلوب الصحيح فى تكوين شبكة من العلاقات الاجتماعية الطيبة بين اعضاء الجماعة .

د - استخدام اسلوب يتسم بالمرونة المنطقية التى تشعر اعضاء الجماعة بالحرية والاحترام لمشاعرهم .

الاتصال فى تنظيم المجتمع :

لقد اتفق معظم الكتاب فى تنظيم المجتمع على أن هذه الطريقة تهدف الى احداث تغير اجتماعى مقصود فى الناس وبيئاتهم لتحسين مستوياتهم

الاقتصادية والاجتماعية .

وتؤمن هذه الطريقة بضرورة اشتراك سكان المجتمع فى جميع مداخلها وخطواتها اذ أن اشتراكهم فى جميع العمليات التى تؤدى الى تغيير المجتمع سوف يؤدى بالضرورة الى تغيرهم هم انفسهم اذ اصبح من الثابت أن الانسان لايتعلم ولايكتسب الخبرة الا بقدر مايقوم به من نشاط ومجهودات معينة وعلى ذلك فانه بقدر ماتتاح له فرص التفاعل وبذل الجهد بقدر مايكون اكتسابه للخبرة ونمو مهاراته وتعلمه وفى هذا تفسير واضح لحرص التنظيم الاجتماعى على اشراك سكان المجتمع فى جميع العمليات المختلفة لذلك فلاعجب اذا قلنا أن طريقة تنظيم المجتمع فى جميع العمليات المختلفة لذلك فلاعجب اذا قلنا أن طريقة تنظيم المجتمع تنطوى على عملية افعال مستمرة بين التنظيم الاجتماعى وبين سكان المجتمع وبين هؤلاء السكان وبين الاخصائيوين السكان بعضهم البعض الاخر . وتبدأ عملية الاتصال هذه منذ بداية عمل اخصائى تنظيم المجتمع الذى يغير وحده العمل الذى يعمل معه من أجل احداث التغيير المطلوب .

وتهتم طريقة تنظيم المجتمع اهتماما بالغا بتطبيق ماوصلت اليه العلوم الاجتماعية الحديثة من نظريات ومبادىء وتجارب حتى يمكن أن تحقق اهدافها فى احداث التغيير .

ولطريقة تنظيم المجتمع عديد من المقومات المعاصرة والاساسية والتى تؤدى لنجاح الطريقة وكذا تلعب دورا بارزا فى احداث التغيير الاجتماعى المقصود والتصدى لعلاج المشكلات المجتمعية الناتجة عن التصدع فى النظم

الاجتماعية.

وتستخدم الطريقة فى تحقيق ذلك العديد من الوسائل الاتصالية التى تسهم فى الوصول الى تحقيق أهداف طريقة تنظيم المجتمع **ومن أهم هذه المقومات لطريقة تنظيم المجتمع هي :**

١ - بأن يتوفر للطريقة منظم الاجتماعى على مستوى من الاعداد المهنى والكفاءة التى تمكنه من القيام بعمله بناء على خطوات مهنية مرسومة ومخطط لها بغرض تحقيق أهداف مرغوب فيها .(١)

٢ - امكانية التطويع الجيد للأسس والفلسفة والمبادىء الخاصة بالطريقة والتى من خلالها يمكن تحقيق اهدافها الانشائية والوقائية والعلاجية

٣ - التركيز علي الجهود والتطوعية والاعتماد على المشاركة ومساهمة جميع الافراد من أجل وضع الخطط الكفيلة للنهوض بالمجتمع .

٤ - أن تعمل الطريقة فى اطار من التفاعل المستمر بين المجتمع المحلى والمجتمع الاكبر .

٥ - الاعتماد على التغيير المقصود والموجه بصورة مخططة في حدود الموارد والامكانيات والاحتياجات وطبيعة المجتمع المراد تنظيمه بصورة يمكن خلالها تحديد اسلوب العمل المهنى الذى يمكن الطريقة من مواجهة هذه الاحتياجات .

٦ - استخدام أجهزة خاصة وايجاد هيئات متخصصة لتقديم الخدمات التى

---

1) Stroup . Community wolfare organijation 1952 .

يحتاجها المجتمع من أجل تحسين واحداث التغيير الاجتماعى ورفع مستوى حياة المجتمع .

٧ - الاهتمام بالبحوث والدراسات العلمية للتعرف على مشكلات واحتياجات المجتمع وتحديد أولويات المواجهة ويتطلب هذا مهارات مهنية لدور المنظم الاجتماعى يمكن أن تحدث التغيير الاجتماعى بالاضافة الى الاهتمام بدور القيادات الشعبية فى المشاركة لنجاح طريقة تنظيم المجتمع .

٨ - الاستفادة من العلوم الاجتماعية المختلفة التى تساهم فى نجاح أغراض الطريقة فى كافة المجتمعات لتحقيق التنمية منها .

ولما كانت مراحل وخطوات تنظيم المجتمع تتصف بالاستمرار فان عملية الاتصال أيضا تتصف كذلك بالاستمرار. ولكى ندمج دور الاتصال فى تنظيم المجتمع سوف نتعرض للمراحل التى تمر بها ممارسة هذه الطريقة ودور الاتصال فى كل مرحلة من هذه المراحل :

أولا - المرحلة التمهيدية :

وتستهدف هذه المرحلة تعرف المنظم الاجتماعى على المجتمع الذى يعمل معه كما تستهدف تعريفه للناس بمسئوليته وبدورهم فى العمل معه . واذا كان هناك جهاز أمكنه العمل من خلاله أما اذا كان المجتمع لايتوفر فيه الجهاز تصبح هذه المرحلة مناسبة لتكون جهاز يمكنه تحمل مسئوليات التغير فى المجتمع والعمل على تنميته وقد يتطلب الامر البدء بمشروع يلمس سكان المجتمع فائدته لكى يشقوا فى فائدة الاشتراك فى العمل . ومن أجل تحقيق اهداف هذه المرحلة فان المنظم الاجتماعى يقوم بعملية اتصال سكان المجتمع

لتعريفهم بنفسه وبطبيعته عمله ومسئولياتهم معه باعتبارهم محور العمل كله

وهذه العملية تحتوى امرين:

أ- الامر الاول:

أن المنظم الاجتماعي يريد أن ينقل الى جميع سكان المجتمع هذه٩٢٩٢ المعرفة حتى يصروا مشتركين معه فى المعرفة ويصبحوا متفهمين لمسئولياتهم نحو مجتمعهم .

ب- الامر الثانى:

أن المنظم الاجتماعي يجد امامه صعوبة وهى كيفية الاتصال بجميع السكان لينقل اليهم هذه المعرفة خاصة وأن هذه المعرفة ربما بل فى الغالب تعد جديدة بالنسبة لمن لم يسبق لهم المعرفة بها الامر الذى يتعذر معه استخدام وسيلة من وسائل الاتصال الجماهيرية (صحف - مجلات - نشرات). لانها لاتتيح لهم التفاعل الايجابى وتبادل الرأى توضيح تجهل القراءة والكتابة مما يجعله يتصف بسكلن المجتمع على مرحلتين . أى الاتصال بقادة الرأى فى المجتمع ثم يقوموا هم بدورهم باتصال بسكان المجتمع ولعل هذه الوسيلة تعتبر افضل وسيلة للاتصال لسكان المجتمع **ويرجع ذلك الى الاسباب الاتية:**

١ - أن المنظم الاجتماعي يصعب عليه الاتصال بسكان المجتمع ككل ، ولذا يجب أن يركز جهده واهتمامه فى الاتصال بهؤلاء القادة وبذلك يمكن لكل قائد أن يتقبل التأثير الى جماعته التى قد تكون مختلفة عن الجماعات الاخرى فى المجتمع .

٢ - برغم أن المنظم الاجتماعى يجب أن يستخدم اللغة التى يفهمها سكان المجتمع الا زنه فى بعض الاحيان قد يستخدم لغة يصعب على بعض الجماعات فهمها ومن ثم فان الاتصال بسكان المجتمع لايحدث التأثير المطلوب نتيجة هذا الاختلاف فى اللغة التى يستخدمها كل من المنظم الاجتماعى وسكان المجتمع أو نتيجة استخدام اى منهم لكلمات قد تعنى معانى مختلف مما تعنيه عن الطرف الاخر . ولذا فان اتصال المنظم الاجتماعى لسكان المجتمع عن طريق قادتهم يمكن ان يساعد على التغلب على هذه الصعوبة .

اذ يستطيع المنظم الاجتماعى أن يؤثر فى القادة بسهولة نسبية لان عددهم قليل والاتصالبهم مباشرة عملية سهلة ، وبذلك يقوم هؤلاء القادة بدورهم بالاتصال بجماعاتهم متأثرين بأفكار ووجهه نظر المنظم الاجتماعى . هؤلاء القادة بطبيعة الحال يمكنهم التزثير فى جماعاتهم لانهم يستخدمون اللغة التى تفهمها جماعاتهم جيدا . وبذلك تصبح عنلية الاتصال اكثر فاعلية ونجاح .

٣ - لاشك أن العلاقة بين قادة الرأى فى المجتمع وجماعاتهم أوثق عادة من العلاقة بين تلك الجماعات والمنظم الاجتماعى . ذلك لان القائد تابع مع الجماعة ويعمل على تحقيق اهدافها وتثق هذه الجماعة فى قادتها بأنه يشعر بشعورهم ولديه القدرة على التعبير عن مشاعرهم واحاسيسهم وبذلك يصبح الاتصال أنجح فى تأثيره كلما كانت العلاقة أوثق والثقة اكبر .

٤ - ان قادة الرأى فى المجتمع لديهم القدرة اكثر من غيرهم على فهم

جماعاتهم وتفهم احتياجاتهم ولديهم القدرة ايضا على فهم مايثير انتباه جماعاتهم لذلك فان هؤلاء القادة لديهم القدرة على تكوين اساليب الاتصال الذى يمكنها أن تثير انتباه جماعاتهم ويصبح هؤلاء القادة اكثر تزثيرا فى جماعاتهم عن غيرهم الذين لايدركون ذلك .

٥ - قيام قادة الرأى فى المجتمع بالاتصال بجماعاتهم بعد بداية اشتراكهم فى عمليات التغير فى مجتمعهم .

ونظرا لان كل اسلوب اتصال يحتاج الى توفر مجموعة من الشروط لذلك فان الاعتماد على قادة الرأى فى المجتمع فى الاتصال بجماعاتهم يحتاج الى توفر **الشروط الاتية:**

١ - أن يكون هؤلاء ممثلين فعلا لجماعات المجتمع التى قد لايكون فيها وبين بعضها نوع من التجانس وهذا يتطلب من المنظم الاجتماعى أن يتأمل من ذلك . اذ أن الاتصال بقادة بعض الجماعات وعدم الاتصال بقادة الجماعات الاخرى فى المجتمع سوف يترك تأثير سيئا لدى القادة الاخرين الذين أهملهم وكذلك جماعاتهم .

٢ - أن يتأكد المنظم الاجتماعى خلال اتصاله بقادة الرأى من أنهم اصبحوا مدركين تماما لما يهدف اليه المنظم الاجتماعى . وهذا لايتأتى الا اذا كانت عملية الاتصال كاملة أى انها تحتوى على العناصر الخمسة بما فيها الاستجابة أو التغذية العكسية التى تتيح الفرصة لتبادل الرأى بين المنظم وقادة الرأى وبذلك يدرك المنظم بأنه اصبح هناك تطابق بين الصورة الذهنية لديه وبين الصورة الذهنية التى تكونت لدى هؤلاء القادة اذ أى تشويش أو

اعاقة لعملية الاتصال مع هؤلاء القادة لاينعكس آثارها عليهم فقط بل أن هذا الاثر سوف يمتد الى جماعاتهم عندما يقومون (بدورهم بالاتصال بجماعاتهم) .

٣ - ان يعمل المنظم الاجتماعى على توطيد الثقة مع هؤلاء القادة لاظهار مشاعر الود والاحترام والتقبل لهم الذى قد يظهر فى صورة لغة لفظية أو فى صورة لغة غير لفظية (اشارات - حركات) .

٤ - أنه يدرك المنظم الاجتماعى أن اتصاله بقادة الرأى لايعنى أنه هو المؤثر الوحيد وأنهم المتأثرين أو الخاضعين للتأثير بصفة دائمة ، بل قد تتيح عملية الاتصال أن يتأثر هو زيضا عن طريق هؤلاء القادة اذ يستطيع معرفة الكثير عن هذا المجتمع مثل لغته وبعض عاداته وتقاليده والعلاقات السائدة فى المجتمع . وهذا بدوره يتطلب من المنظم الاجتماعى أن يسمع هؤلاء القادة حتى يعبروا عن مشكلات مجتمعاتهم واحتياجاتهم المختلفة التى يشعر بها الناس وبذلك يستطيع المنظم تكوين فكرة عن هذه المشكلات وتلك الاحتياجات .

واذا كنا قد عرضنا لواحدة من وسائل الاتصال التى يمكن أن يستخدمها المنظم الاجتماعى لكى يتعرف على المجتمع فان هناك العديد من الوسائل الاخرى التى يمكن استخدامها مثل :

١-الخبرة المباشرة:

هذه الوسيلة فى قيام المنظم الاجتماعى بمشاهدة المشكلات الظاهرة فى المجتمع على الطبيعة وبالتالى يستطيع أن يكون لديه فكرة واضحة عن هذه

المشكلات كما يمكنه استخدام هذه الوسيلة فى أثناء زياراته للمؤسسات والهيئات المختلفة التى توجد فى هذا المجتمع مما تتيح له هذه الوسيلة من معرفة أوجه النشاط لهذه المؤسسات والخدمات التى تقدمها وتساعده هذه الوسيلة فى مشاهدة أنشطة السكان الاقتصادية سواء كانت أنشطة زراعية أو صناعية أو غيرها .

٢ - كما أن المنظم الاجتماعى قد يستعين بالوثائق والسجلات التى تؤخذ فى المجتمع حيث يمكنها أن تعطى له فكرة واضحة عن هذا المجتمع سواء اكانت هذه الوثائق والسجلات لدى هيئات أو مؤسسات حكومية أو اهلية .

٢ - كما أن المنظم الاجتماعى قد يستعين بالوثائق والسجلات التى تؤخذ فى المجتمع حيث يمكنها أن تعطى له فكرة واضحة عن هذا المجتمع سواء أكانت هذه الوثائق والسجلات لدى هيئات أو مؤسسات حكومية أو أهلية .

ولقد سبق أن عرفنا أنه من المفيد أن تتضمن هذه المرحلة البدء بمشروع معين حتى يشعر سكان المجتمع بفائدة اشتراكهم فى العمل التنموى من البديهى ان يشعر سكان المجتمع بأهمية هذا المشروع . ولكى يدرس النظم الاجتماعى أى من المشروعات تلقى اهتمام سكان المجتمع اكثر من غيرهما فان ذلك يتطلب القيام بالاتصال بهم من خلال قادتهم وبـ.ـد أن يكون قد كون لديه صورة واضحة عن هذا المجتمع .

ثانيا-المرحلة التخطيطية:

وهذه المرحلة تستهدف استخدام الاسلوب العلمى فى التخطيط لمواجهة مشكلات المجتمع واحتياجاته خاصة وأن هذا اسلوب يساعد على تحقيق الاهداف الاعلى على كفاءة ممكنة وبأقل تكاليف وادنى جهد ممكن ووقت مستطاع . ويتضمن هذا الاسلوب عددا من الخطوات منها دراسة مشكلات المجتمع من احتياجاته من ناحية ودراسة امكانياته وموارده من ناحية اخرى ، ثم وضع هذه المشكلات وتلك الاحتياجات فى نظام من الاولويات يكفل تحقيق الاهم فالمهم فالاقل اهمية بعد ذلك . ففى ضوء الموارد والامكانيات المختلفة ثم مناقشة الحلول الممكنة للمشكلات والاحتياجات التى اعطيت لها أهمية ثم وضع الخطة التى تتناسب مع هذه الحلول ولكى تحقق اهداف هذه المرحلة ينبغى أن يقوم المنظم بعمليات اتصال مستمرة مع سكان المجتمع . الا

أن دراسة هذه المشكلات أو الاحتياجات أو الموارد ينبغى أن تتم بطريقة واقعية وهذا يقتضى من المنظم الاجتماعى أن يقوم بالاتصال بسكان المجتمع لجمع المعلومات والبيانات التى تحقق ذلك وقد يستخدم المنظم الاجتماعى الاتصال المباشر أى من خلال عقد لقاءات أو مقابلات مع هؤلاء السكان يتم من خلالها جمع هذه المعلومات أو قد يستخدم اسلوب الاتصال غير المباشر عن طريق تعميم الاداء التى تجمع فيها البيانات والمعلومات ثم يتولى ارسالها الى هؤلاء السكان الذين يقومون بدورهم بملأ بياناتها ثم اعادتها اليه مرة اخرى وان كان الاسلوب الاول يعد افضل من الاسلوب الثانى خاصة وأن بعض هؤلاء السكان قد يكونوا أميين يتعذر عليهم استيفاء بيانات هذا الاداء أو قد يصعب عليهم فهم هذه الاسئلة التى ترد فيها (على الاستمارة) وعلى الرغم من أن هذه الاداه ينبغى أن تراعى مجموعة من الشروط عند اعدادها مثل أن يكون اسئلتها واضحة ويقصد بذلك أن تتناسب مع خصائص هؤلاء السكان الثقافية حتى يمكنهم ادراكها ببساطة هذا شرط من شروط نجاح عملية الاتصال اذ لا فائدة من صياغة عبارات باسلوب لايستطيعون فهمه أو أن تحتوى على أكثر من معنى ورغم كل ذلك فان الاسلوب الاتصال المباشر يعد أفضل للتغلب على مثل هذه الصعوبات جميعها .

ولايقف الامر عند مجرد جمع هذه المعلومات والبيانات لان جميع هذه البيانات لايعد هدفا فى حد ذاته بل وسيلة لتحقيق أهداف اخرى . فعن طريق هذه المعلومات يستطيع المنظم الاجتماعى أن يحللها لربط الاسباب بالمسببات ويصل الى تشخيص مشكلات المجتمع واحتياجاته . الا أنه ليس هو المطالب بوضع الحلول المقررة لهذه المشكلات . لذلك ينبغى أن يقوم بعملية

اتصال بسكان المجتمع لكى يضع بين ايديهم مجموعة الحقائق والنتائج التى تم التوصل اليها ، حتى يكون لدى هؤلاء السكان فكرة واضحة واقعية لحقيقة مشكلاتهم وطبيعة الموارد التى توجد لديهم وهذا من شأنه أن يجعل هؤلاء السكان مشتركين مع التنظيم الاجتماعى فى هذه المعلومات وبذلك يطمئن المنظم الاجتماعى الى الحلول التى سوف يعرضها هؤلاء سوف تكون واقعية أو قريبة من الواقع لمواجهة المشكلات لانها تكون مرتبطة بالحقائق التى ادركوها اذا فان وجود أى عائق أو تشويش على وصول هذه الحقائق الى سكان المجتمع سوف يؤدى الى انعكاس أثره على مدى مشاركتهم مع المنظم الاجتماعى فى التخطيط للتغلب على مشكلات مجتمعهم . على أن هذه الخطوة تمهد للخطوات التى تليها فى هذه المرحلة اذ غالبا مايتطلب الامر ترتيب هذه المشكلات وتلك الحلول فى شكل أولويات .

ونظرا لان طريقة تنظيم المجتمع يقتضى بأن تكون حلول هذه المشكلات نابعة من سكان المجتمع بأنفسهم لذلك ينبغى أن يتيح الفرصة ليعلمهم من خلال عمليات الاتصال بأن يتفاعلوا سويا فى عرض هذه الحلول ومناقشاتها بحرية كاملة حتى يمكنهم المفاضلة بين هذه الحلول والوصول الى أفضلها .

ثم الاشتراك مع المنظم الاجتماعى فى وضع الخطة التى تكفل بتنفيذ هذا الحل ارتضوه لانفسهم . ولعل هذا العرض السابق يوضح أهميةعملية الاتصال فى هذه المرحلة بل ومن الواضح انها عملية مستمرة الى أن تحقق هذه المرحلة اهدافها ، ويمكن للمنظم الاجتماعى أن يستخدم العديد من وسائل الاتصال المختلفة لتحقيق هذه الاهداف ، اذ قد يستخدم الوسائل السمعية والبصرية

فى عرض نتائج الدراسة التى قام بها فقد يستخدم وسائل الاتصال المباشر فى مقابلات واجتماعات وندوات لالقاء الضوء على هذه النتائج ومناقشاتها مع سكان المجتمع ومناقشة الحلول التى يقترحها لحل هذه المشكلات والاتفاق على الخطة السابقة .

وبذلك تساهم عمليات الاتصال فى تحقيق اهداف تنظيم المجتمع من مشاركة سكان المجتمع فى هذه العمليات .

ثالثا-المرحلة التنفيذية:

وتهدف هذه المرحلة الى ترجمة الخطة الى برامج وأنشطة بتنفيذها يتحقق هدف واذا كانت المرحلة التخطيطية تتطلب مشاركة المجتمع فان هذه المرحلة تستدعى عادة مشاركة على أوسع نطاق عما كانت عليه المرحلة التخطيطية لذلك ينبغى على المنظم الاجتماعى استشارة سكان المجتمع وحثهم على المشاركة فى التنفيذ ويستطيع أن يحقق ذلك من خلال عمليات الاتصال مستخدما فى ذلك كافة وسائل الاتصال التى تتوفر لدى الجهاز الذى يعمل من خلاله سواء منها الوسائل التى تخاطب ابصارهم أو سمعهم أو الاثنين معا

وساء منها التى تعتمد على الاتصال المباشر أو غير المباشر كما يمكن عن طريق عملية الاتصال فى هذه المرحلة توزيع مسئوليات العمل على سكان المجتمع بحيث يراعى أن تكون المسئولية واضحة ومحددة حتى لاتتداخل مع مسئوليات الاخرين وأن يكون هناك تنسيق بين هذه المسئوليات كما يجب أن تتناسب المسئوليات التى تسند الى شخص ما من ما لديه من قدرات واستعدادات ومع ميوله حتى يمكن أن يتحمس لها ويؤديها بدقة واتقان .

وهذا بالطبع لايتحقق الا من خلال عملية الاتصال للمنظم الاجتماعى بسكان المجتمع ، وهذا بالاضافة الى أنه فى هذه المرحلة قد يتطلب الامر تنفيذ دورات تدريب للمشتركين فى عملية التنفيذ لتدريبهم على كيفية اداء المسئوليات التى تسند اليهم .

ويستطيع المنظم الاجتماعى استخدام عملية الاتصال وما يتوفر اليه من وسائل فى عملية التدريب هذه سواء كانت فى صورة محاضرات أو حلقات مناقشة .

وتحتاج عملية التنفيذ الى عملية متابعة مستمرة للتأكد من أن الخطة والبرامج سير تنفيذها وفقا لما هو موضوع ومحدد لها مسبقا وحتى يمكن التغلب على الصعوبات التى تواجه عملية التنفيذ أولا بأول حتى لايؤدى تراكم هذه الصعوبات الى فشل الخطة فى تحقيق اهدافها الا أن هذه المتابعة تتطلب توفير المعلومات أو بيانات عن عملية التنفيذ حتى يمكن أن تتم المتابعة من خلالها ، ولكى تتوفر وتجمع هذه المعلومات فانها تحتاج الى عملية اتصال تتدفق من خلالها هذه المعلومات .اذ تعد التقارير التى تعد عن التنفيذ احدى وسائل الاتصال التى يمكن الحصول من خلالها على المعلومات والبيانات عن التنفيذ . كما يمكن عن طريق عملية الاتصال أن يتم التوجيه والتغلب على صعوبات التنفيذ أو التعديل فى الخطة بما يتناسب مع الظروف التى تستحدث .

رابعا-المرحلة التقويمية:

وهذه المرحلة تهدف الى قياس النتائج التى ترتب على تنفيذ المشروعات

والبرامج ومقارنة هذه البيانات بالاهداف الاصلية التى كانت ينتظر تحقيقها

ومن خلال هذه المقارنة يمكن الحكم على مدى نجاح أو فشل الخطة فى تحقيق اهدافها وتتطلب هذه توافر معلومات وبيان عن كل من الاهداف التى سبق تحديدها والتى كان يتوقع تحقيقها عن طريق الخطة . وأيضا معلومات وبيانات نتائج تنفيذ الخطة ثم مقارنة النتائج بالاهداف وتحليلها وكل هذه خطوات تتطلب عمليات اتصال بمقتضاها يمكن توفير المعلومات والبيانات السابقة سواء عن طريق التقارير التى كانت تعد من مستوى المجتمع بعد التنفيذ وبذلك يمكن المقارنة بين ما كان يستهدف من الخطة ثم ما تم تحقيقه أو مقارنة مستوى المجتمع قبل تنفيذ البرامج بمستواه بعد تنفيذ البرامج وبذلك يمكن قياس أثر هذه البرامج وتتطلب مناقشة هذه البرامج عند اجتماعات وحلقات مناقشة يشترك فيها قادة المجتمع وبعض الخبراء فى مجال هذه المشروعات ومن خلال ذلك سوف يكتسب هؤلاء القادة الخبرة التى يوضح المنظم الاجتماعى فى اكسابهم لها .

وجدير بالذكر أن هذه المراحل قد أخذت شكلا متسلسلا اذ أن ذلك لايعنى أن المنظم الاجتماعى ينتظر حتى ينتهى من تقييم احد المشروعات حتى يبدأ فى التفكير ودراسة مشكلات اخرى بل انها مراحل متداخلة ، ففى الوقت الذى يكون هناك تنفيذ مشروع يكون هناك الاعداد لمشروعات اخرى وهكذا .

الا انه مايمكن أن نشير اليه هو أن طريقة تنظيم المجتمع بما تحتويه من مراحل متعددة ، لايتحقق الا من خلال عمليات اتصال مستمرة بين المنظم

الاجتماعي وبين سكان المجتمع وقادته من خلال هذه العملية يكتسب سكان المجتمع الخبرات فى تنمية مجتمعتهم وبذلك تنمو قدراتهم على مواجهة مشكلاتهم المستقبلة .

هذه التنمية تعد أحد الاهداف الرئيسية التى تسعى طريقة تنظيم المجتمع الى تحقيقها ولذلك فانها تستخدم عمليات الاتصال ووسائله المختلفة فى سبيل تحقيق هذا الهدف .(١)

---

(١) محمد سلامه غبارى ومحمد بهجت كشك : " وسائل الاتصال فى الخدمة الاجتماعية " . المكتب الجامعى الحديث ، اسكندرية ، ١٩٧٩ ، ص ١١٤ - ١٢٠ .

الفصـــــل الخـــامس

علاقات الاتصـال بالعمليـات الاجتماعيـــة

١-الارشـاد.

٢-الادارة.

٣-العلاقات العامـة.

٤-التعليـــم.

الفصل الخامس

علاقة الاتصال بالعمليات الاجتماعية

اهتم العلماء والباحثون بوسائل الاتصال المختلفة محاولين تفهم دورها وكيفية استخدامها في رفع المستوى التعليمي والاجتماعي والصحى والتثقيفى والادارى وغيرها من العمليات الاجتماعية فى أى مجتمع من المجتمعات .

وفى حياتنا اليومية نجد أن هناك وسائل يستخدمها المدرس مع تلاميذه فى حجرة الدراسة أو رجل السياسة مع الناخبين أو رجل العلاقات العامة مع جمهور المؤسسة ، أو الاخصائى الاجتماعى مع من يتعامل معهم من أفراد أو جماعات أو المرشد الزراعى مع أهل القرية ، أو الواعظ الدينى مع مجموعة من الشباب أو التثقيف العمالى مع مجموعة من العمال .

هذه الوسائل التى يستخدمها كل منهم تعتبر وسائل اتصال بل أن أى عمل كل منهم يعتبر فى حقيقة الامر عملية اتصال . فكل منهم يسعى الى التأثير وتحقيق المشاركة فى المعلومات أو الافكار مع من يتعاملون معهم ، وكل منهم يرغب فى اكساب الاخرين خبرات تعدل من سلوكهم فى جانب أو أكثر .

ومن ثم نرى أن عمليات الارشاد والتثقيف والتعليم والتدريب والبحث الاجتماعى والعلاقات العامة والترويح والادارة والخدمة الاجتماعية ، وتعتبر جميعها عمليات اجتماعية أى خطوات مترابطة بعضها مع بعض تؤدى فى النهاية الى هدف معين الا أنها أيضا تعتبر فى نفس الوقت عمليات اتصال .

وليس هناك اخـــتــــلاف فـــيــــمـــــا يقـــوم به كل من المرشـــد والواعظ والاخصائى(كمرسل) الا فى الهدف الذى يسعى اليه كل منهم ، وه.محتوى الرسالة التى يقوم باعدادها وتوصيلها .

ويتضح ذلك فيما يلى :

الهـــــدف	العملية
الاتصال الذى يهدف الى :	
١ - توضيح وتفسير الحقائق للناس يعتبر	ارشادا
٢ - تحسين معلومات الافراد يعتبر	تثقيفا
٣ - تحسين اداء مهارة يعتبر	تدريبا
٤ - مساعدة الافراد على اكتساب خبرات جديدة يعتبر	تعليما
٥ - معرفة مشاكل الناس وظروفهم الاجتماعية يعتبر	بحثا اجتماعيا
٦ - تقوية العلاقات بين المؤسسات يعتبر والجماهير يعتبر	علاقات عامة
٧ - البهجة والسرور والراحة النفسية يعتبر	ترويحيا
٨ - حسن سير العمل ودعم التفاهم بين العاملين يعتبر	ترويحا
٩ - مساعدة الافراد والجماعات على فهم	

ظروفهم ومشاكلهم ومواجهتها يعتبر ادارة اجتماعية

ولتأكيد قيام مهنى وعمليات اجتماعية مختلفة على اتصال ووسائله فاننا سنناقش بعض العمليات الاجتماعية باعتبارها فى الحقيقة عملية اتصال .

١-الارشاد

يعتبر الارشاد عملية تعليمية منظمة لتبسيط وتفسير حقائق معينة لمن هم فى حاجة اليها من افراد وجماهير بقصد التأثير عليهم واحداث تغييرات سلوكية مرغوبة تساعدهم على تكيف افضل فى مجال معين فى مجتمعهم .

اهمية الارشاد:

تتضح اهمية الارشاد فى النقاط التالية:

١ - أن المجتمعات تتسم بالتغيير مع تغير العلوم والحقائق مما يستدعى ضرورة ملاحظة ذلك الركب بعملية الارشاد .

٢ - قد حول ظروف البعض من الالتحاق بالتعليم مما يستدعى ضرورة الارشاد باعتباره عملية تعليمية ولكنها تهتم بجانب واحد من الاتجاهات أو السلوك الانسانى .

خصائص الارشاد:

١ - ان جمهوره (المرسل اليهم) غير متجانس .

٢ - مدته محدودة .

٣ - لايتقيد بنظام شكلى كما في التعليم المدرسى .

أنـــــواع الارشـــــاد:

هناك أنواع متعددة من الارشاد كل نوع يركز على جانب معين من الجوانب فهناك الارشاد الصحى والارشاد الاجتماعى والارشاد الاسرى والارشاد الدينى والارشاد التموينى وغير ذلك .. وكل من تلك الانواع يعتبر حقيقته عملية اتصال .

الارشاد كعملية اتصـــــال :

هذه الحقيقة تتضح من المثالين التاليين:

١ - قد لايهتم اهالى احدى القرى باتباع اساليب التسميد السليمة ويترتب على ذلك الاضرار بالاراضى الزراعية وقلة المحصول ، وبالتالى مشاكل اقتصادية فى هذا المجتمع . ولذا يقوم الخبراء فى هذا المجال بجهود ارشادى لتبسيط وتوضيح وتفسير فكرة الاستخدام السليم للاسمدة الزراعية من حيث طريقة التسميد ومواعيده وذلك بالاستعانة بالندوات ، أو الافلام السينمائية أو النشرات وتستمر هذه الجهود حتى يعدل الاهالى من طريقة استخدامهم للسماد ويقبلون على التسميد بالطرق السليمة .

٢ - قد يمتنع الاهالى عن تنظيم اسرهم لشعورهم بعدم الحاجة لذلك أو لاقناعهم بالافكار التقليدية المرتبطة بكثرة الاولاد ، وهنا يقوم الخبراء بحملات وجهودا ارشادية لتبسيط وتفسير فكرة تنظيم الاسرة باستخدام كافة الوسائل التى تتفق مع ظروف المجتمع وتقاليده مثل الندوات والافلام أو المناقشات بالاستعانة برجال الدين مثلا وتستمر هذه الجهود فترة معينة .

يتضح من المثالين السابقين آن ماحدث هو فى الواقع عملية اتصال بعناصرها الاساسية :

فالمرسل : هم الخبراء فى المجال الزراعى والاجتماعى .

والمستقبل : هم الاهالى .

والرسالة : هي مجموعة الحقائق أو الافكار الزراعية والاجتماعية .

والوسيلة : هى الندوات - الافلام .

وهنا يمكن أن نقول أنه حدث تفاعل بين طرفين الى أن تحققت المشاركة بينهما فى حقائق زراعية كما فى المثال الاول ، وفى الحقائق الاجتماعية أو ربما صحية فى المثال الثانى ومن ثم يتبين أن الارشاد ما هو الا عملية اتصال

٢ - الادارة :

أصبحت الادارة عملية اساسية لاغنى عنها فى المنظمات والهيئات الاقتصادية والاجتماعية ، بل اصبحت لها وظائف هامة فى مؤسسات ومنظمات الخدمة الاجتماعية .

وتعتبر الادارة نشاط للجماعات المتعاونة التى تسعى لتحقيق أهداف محددة ويقصد بالنشاط كافة الجهود والاجراءات التى يقوم بها الجماعات لتحقيق هدف مشترك كما أنها العمليات والوظائف تستغل الادارة المنظمة بغية تحقيق الاهداف التى من أجلها أنشئت ومن هذه الوظائف مايعرف بالتخطيط واتخاذ القرارات والرقابة والتقويم .. والواقع أن كل هذه

الوظائف لايتحقق تغيير اتصال لذا يؤكد البعض على أن الاتصال هو قلب الادارة .

ويبدو أهمية الاتصال فى مجال الادارة فى أنه أحد العوامل الاساسية فى تغيير التنظيم وفى اضفاء القوة على المنظمة ، كما أنه عنصرا هاما فى عملية اتخاذ القرارات .

ولتأكيد أهمية الاتصال فى مجال الادارة نعرض رأى كل من " ديفيد" و " سكوت " فى كتابهما (العلاقات الانسانية والسلوك المنظم) .

اذ يقولان :

(انه بدون العملية الاتصالية لايمكن أن يكون هناك تنظيم أو انشطة جماعية لان الاتصال هو العملية التى من خلالها يرتبط الافراد بعضهم مع بعض كجماعة عمل . كما أنه بدون الاتصال لايمكن أن يكون هناك جماعة) . فالاتصال له اهميته البالغة فى العمليات والعلاقات الانسانية .

ومن ثم اصبح للاتصال وظيفة فى توصيل المعلومات وتبادلها وتدفقها الى جميع مستويات التنظيم لكى نضمن استمرار العمل ووحدة الجهد وتحقيق الرقابة بين الافراد الذين يملكون السلطة للتأكيد من انجاز العمل بكفاءة ودقة فى الوقت المحدد وبطريقة اقتصادية .

الاتصال ووظائف الادارة :

للادارة عدة وظائف وفيما يلى بعض الوظائف وعلاقتها بالاتصال :

اولا-التخطيــــط

يتطلب التخطيط وضع البرامج لتحقيق أهداف معينة . ويعتمد التخطيط على توافر المعلومات والبيانات والاحصاءات وهذا يستلزم استخدام وسائل الاتصال المناسبة للحصول على مثل تلك المعلومات .

ثانيا - التنظيـــــم :

تحتاج المنظمة الى تقسيم العمل وتوزيعه على وحدات النشاط مع تحديد الاختصاصات ومسئوليات هذه الوحدات والعاملين بها ومن ثم تدعوا الحاجة الى شبكة من الاتصالات تحقق سهولة تبادل المعلومات المطلوبة لضمان سير العمل .

ثالثا - اتخاذ القـــرارات :

اتخاذ القرارات .. يتطلب عملية اتخاذ القرارات تدفق المعلومات والحقائق على المسئولين عن اتخاذ القرارات .. وذلك لضمان أن القرارات التى تصدر تعتبر أفضل القرارات فى ظل الظروف السائدة والمعلومات المتوفرة ، مع اعتبار أن سلامة وموضوعية تلك القرارات مرتبطة بكمية المعلومات التى تتاح لصانع القرارات ، فى أى مستوى من مستويات الادارة ، بحيث اذا توقف تدفق تلك المعلومات أو انها لم تقترن من الموضوعية والدقة فان صانع القرار يقف عاجزا أمام المواقف الادارية التى تتطلب تصرفا من نوعا ما ، وهنا تبدو أهمية وخطورة الاتصال فى الادارة وتعتمد الادارة الديمقراطية على عنصر المشاركة فى اتخاذ القرارات والفكرة فى المشاركة هى أن يسمح للمرؤوسين واعضاء المنظمة على الاشتراك بنصيب العاملين بالاهمية وتقبلهم

للتغير وتحسين كفاية العمل .وهذا بالتالى يتطلب الاستعانة بوسائل الاتصال المختلفة للوصول الى قرارات رشيدة .

رابعا - التدريب :

هو عملية تعديل ايجابى ذى اتجاهات خاصة تتناول سلوك الفرد من١١١٣ الناحية المهنية أو الوظيفية . أما هدفه فهو اكساب المعارف والخبرات التى يحتاج اليها الانسان ، وتحصيل المعلومات التى تنقصه والاتجاهات الصالحة للعمل والانماط السلوكية والمهارات الملائمة والعادات اللازمة من أجل رفع مستوى كفايته فى الاداء وزيادة انتاجه بحيث تتحقق فيه الشروط المطلوبة لاتقان العمل وظهور فاعليته من السرعة والاقتصاد فى التكلفة وفى الجهود المبذولة .

ولما كان التدريب عملية اكتساب معرفة ومهارات وخبرات فانه يتعين وجود خطوط اتصال بين القائم على التدريب والمدربين حتى تتم عملية المشاركة فى الخبرة أو المهارة . ولذا يمكن الاستعانة بوسائل الاتصال اللفظية من خلال المحاضرات والمناقشات أو الكتب أو عن طريق الوسائل غير اللفظية أو الوسائل السمعية والبصرية كالعينات والنماذج والافلام وغيرها .

٣ - العلاقات العامة:

تعتبر العلاقات العامة عملية يتحقق من خلالها اقامة علاقات مدعمة بالثقة والفهم المتبادل بين المنظمة - أى منظمة والجمهور - ويعتمد هذا الفهم على الحقائق والمعلومات الكاملة الموضوعية .

ولقد اتسع مفهوم الجمهور ليشمل الجمهور الداخلى أى العاملين بالمنظمة

وكذلك الجمهور الخارجى . أى الجمهور الذى يتعامل مع المنظمة وبمعنى آخر فان العلاقات العامة كعملية اجتماعية تعدف الى تقوية العلاقة بين المنظمة والجماهير التى تتعامل معها داخليا وخارجيا وهذه العملية تتطلب مايلى :

١ - جميع حقائق ومعلومات مرتبطة بالجمهور الذى تتعامل المنظمة معه للتعرف على الرأى العام . وهذا يحتاج الى طرق البحث وقياس اتجاهات الرأى العام بوسائل مختلفة كالاستفتاءات والصحف والمجلات وغيرها .

٢ - تخطيط البرامج التى من خلالها يتأكد من العلاقات العامة .

٣ - توصيل المعلومات الى الجمهور ويعتمد على طرق ووسائل الاتصال والتأثير وتحقيق المشاركة بين طرفين (المنظمة والجمهور) .

ولذا يتضح أن العلاقات العامة تعتبر فى جوهرها عملية اتصال .

٤-التعليم:

يقصد بالتعليم بذل شخص الجهد من أجل معاونة آخر على التعلم، وهو فى نفس الوقت توحيد عملية التعلم ، ويهدف التعليم الى تغيير فى سلوك المتعلم نتيجة لتعرضه لمثير أو لجملة مثيرات . ومن ثم يبدو أن التعلم هدف عملية التعليم اذ أن التعليم يتضمن عملية اكتساب والتحضيل وبالتالى تغيير السلوك .

وقد أكد المربون دور أهمية وسائل الاتصال - والتى اطلقوا عليها وسائل التعليم فى عملية التعلم . بل يؤكد البعض على أن وسائل التعليم هى دعامة عملية التعلم . ومع استخدام الرموز منها اللغة اللفظية كوسيلة الا

أنها لم تحقق أهدافها ولم توفر المؤثرات الحسية للمتعلمين ، كما أنها عجزت وعجز معها المتعلمون على الربط بين المثيرات المختلفة التى تحقق التعلم واكتساب الخبرة فاستخدام وسائا اخرى غير اللفظية تخاطب الحواس وتجعل المتعلم نشطا ، وتثير فيه الرغبة فى اكتساب والتعلم .

ومن هذا يؤكدون المربون دور وسائل الاتصال المختلفة بجانب الكلام نفسه كوسيلة من هذه الوسائل ، وقد رأوا أن لكل موقف تعليمى عناصره التى تتطلب وسائل اتصال مناسبة مثل الكلام أو مشاهدة الواقع ذاته أو ممارته أو سماع صوته -- الى غير ذلك - وبذلك التنوع الذى تتجه الوسائل المختلفة تكتسب الخبرة التعليمية صفة الاستمرار والتجدد التييحملها المتعلم نفسه ويوجه بها خبراته المستقبلة وهكذا يتبين مما سبق أن عملية التعليم هى عملية تستدعى التفاعل بين المعلم والمتعلم فاذا انتهت هذه العملية بالمشاركة يمكن أن يعتبر ذلك عملية اتصال .. وبالتالى يمكن أن تعتبر عملية التعليم هى

فى الحقيقة عملية اتصال حيث يتضح عناصر الاتصال الاساسية خلال هذه العملية .

ونستخلص مما سبق أن العمليات الاجتماعية التى تعرضنا اليها تعتبر عمليات اتصال .

الفصل السادس

"دراسة تحليلية لبعض وسائل الاتصال في المؤسسات"

* الاجتماعات .
* التقارير .
* المذكرات .
* المقابلات .

الفصل السادس

الاجتماعـــــات

اهميتها وعوامل نجاحهـــا

اهمية الاجتماعات:

تلعب الاجتماعات دورا هاما في مختلف الجماعات والمنظمات الانسانية والمنشأت التجارية على اختلاف انواعها ، والاجتماعات على كافة صورها وأشكالها تتمثل فى عدد من الافراد - قد يكونون اثنين أو اكثر . وقد يصل هذا العدد الى المئات كما هو الحال فى المؤتمرات - يجتمعون سويا بهدف مناقشة ودراسة موضوع مشترك يهمهم جميعا ، والوصول الى قرارات معينة بشأن هذا الموضوع .

الاجتماعات كوسيلة اتصال:

تعتبر الاجتماعات احدى وسائل الاتصال الهامة فى المنشأت على اختلاف انواعها . والواقع أنه اذا كان هناك فردان أو اكثر ويريدون العمل سويا فى سبيل تحقيق اهداف مشتركة .فلايمكن تحقيق ذلك بدون قيام نظام اتصال فعال بينهم ويمكنهم من التفاعل سويا ، ونقل خبرات كل منهم الى الاخر . ويمكنهم من مناقشة مختلف الموضوعات والمشكلات التى تعترض طريق تحقيق هذه الاهداف كما يسبب أن يقوم نظام اتصال فعال يضمن كل فرد من أفراد الجماعة بحقيقة ما يجرى داخل الجماعة من اعمال وانشطة .

وقد أصبح الاتصال داخل المنشأت المختلفة أيا كان نوع النشاط الذى تمارسه موضع مناقشة واهتمام من جانب علماء التنظيم والادارة وعلماء النفس والاجتماع وغيرهم .

واذا أخذنا منشأة تجارية كمثال سواء كانت هذه المنشأة تقوم بالانتاج الصناعى أو مبادلة السلع وتوزيعها أو تقديم خدمة معينة فاننا نجد أن للاتصال اهدافا معينة داخل هذه المنشأة ومن هذه الاهداف :

تزويد العاملين بكافة المعلومات الضرورية لكى يحسنوا أداءهم لاعمالهم . كما تستطيع القيادات الادارية فى المنشأة أن تتعرف على مطالب وحاجات العاملين وشكاياتهم وفى الوقت نفسه توصيل توجيهات القيادات وأوامرها ووجهات نظرها للعاملين ، فالاتصال الفعال يتم فى اتجاهات مختلفة داخل المنشأة ، فقد يكون الاتصال من أسفل الى أعلى أى من القاعدة العاملة الى القيادات الادارية والتنفيذية . وقد يكون الاتصال من أعلى الى أسفل أى من القيادة الى القاعدة العاملة . وقد يكون الاتصال أفقيا أى يحدث بين فردين فى مستوى ادارى واحد أو بين ادارتين فى نفس المستوى التنظيمى داخل المنشأة .

ومن أهداف الاتصال أيضا أن يعرف كل فرد يعمل فى المنشأة ماذا يجرى داخلها من نشاط وأعمال ومايبذل فيها من جهود . وذلك حتى لايعيش فى عزله ، وتشبه خطوط الاتصال داخل المنشأة الا وفيه الدموية فى جسم الانسان فهى تنقل الى الجسم الغذاء والحياة . فكلما صحت هذه الاوعية صح الجسم . وكلما أصابها الضعف والوهن كلما كان تأثير ذلك على

الجسـم سيئا .

والواقع أن هناك وسائل كثيرة للاتصال ونقل المعلومات والبيانات والاراء بين مختلف الافراد والمستويات الادارية داخل المنشأت المختلفة ومن هذه الوسائل المستخدمة للاتصال الاجتماعات على كافة صورها أو اشكالها فمجلس ادارة منشأة أو مؤسسة من مؤسسات القطاع العام يعتبر بتشكيلة الجديد وسيلة هامة من وسائل الاتصال داخل المنشأة . فمن بين أعضاء مجلس الادارة بعض القيادات الادارية ، كما أن به أعضاء يمثلون القاعدة العاملة ، ومجلس الادارة هذا يتيح فرصة اللقاء بين القمة والقاعدة فى المنشأة حيث تتناقش مختلف الموضوعات ، حيث يتم تبادل الافكار والاراء والاتجاهات ووجهات النظر والمعلومات . ومن خلال هذه الاجتماعات يمكن القادة الاداريين المشتركين فيها من توصيل ارائهم وتوجيهاتهم ووجهات نظرهم الى القاعدة العاملة ، حيث ينقل ذلك اليهم زملائهم الاعضاء فى مجلس الادارة .

كما يتيح مجلس الادارة الفرصة لممثلى القاعدة العاملة الاعضاء فى المجلس من توصيل أراء زملائهم ووجهات نظرهم ومشكلاتهم وشكاياتهم وأمالهم ومطالبهم الى القيادات الادارية الممثلة فى مجلس الادارة .

وتعتبر الاجتماعات التى تعقد بين القادة والتابعين فى المنشأت المختلفة وسيلة اتصال هامة بين مختلف المستويات الادارة فى المنشأة . ومن خلال هذه الاجتماعات يتم تبادل الاراء والخبرات ووجهات النظر . كما يتم التعرف على مواقف مختلف الافراد من القضايا والموضوعات الهامة المعروضة للمناقشة

والبحث .

والاجتماعات على كافة صورها واشكالها وعلى اختلاف أهدافها تعمل وتساعد على الوصول الى قرارات معينة بالنسبة لبعض المسائل أو المشكلات وتعتبر فى الوقت نفسه اسلوب توصيل المعلومات والبيانات والخبرات بين الافراد على اختلاف مستوياتهم الادارية .

تعدد أنواع الاجتماعات :

وقد تعددت انواع الاجتماعات وتنوعت أهدافها ، وقد أصبحت هذه الاجتماعات تقوم على أساس الاعتقاد بأنه من خلالها يمكن تبادل الخبرة وتفاعلها بين عدد من الافراد . كما أنه عن طريق الاجتماعات يمكن التعرف على وجهات نظر مختلفة وأراء متعددة بما يمكن من القاء مزيد من الضوء على المشكلات موضوع المناقشة واتخاذ القرارات المناسبة بشأنها .

والواقع أن الشخص الذى يريد أن يحصى الانواع المختلفة من الاجتماعات سيجد أنه فى حاجة الى كتاب . لكى يرد أنواع هذه الاجتماعات وسمياتها ويمكن تقسيم هذه الاجتماعات الى الانواع الاتيه :

١ - من حيث الزمن :

أ- اجتماعات دورية:

وهى الاجتماعات التى تعقد بصورة دورية وفى مواعيد محددة لبحث المسائل والموضوعات المختلفة . ومن أمثلة هذه الاجتماعات :

اجتماعات الجمعية العمومية للشركات المساهمة واجتماعات مجلس

الشعب وغيرها وكذلك أى اجتماع آخر يحتم القانون أو النظام الداخلى للمنشأة عقده فى وقت معين بصورة دورية كما هو الحال فى اجتماعات مجلس ادارة شركات القطاع العام .

ب- اجتماعات غير دورية :

وهذه الاجتماعات تعقد فى أى وقت كلما دعت الحاجة الى ذلك لبحث مشكلة طارئة أو بعض الموضوعات العامة .

٢ - من حيث الشكل :

أ - اجتماعات يسودها قدر كبير من الشكليات :

ومثل هذه الاجتماعات يتحكم فيها الكثير من القواعد والنظم ، ومن أمثلتها اجتماعات الجمعية العمومية للشركات التى كانت سائدة فى بلادنا قبل تأميم الشركات الكبرى ، وكانت هذه الاجتماعات يسودها ويتحكم فيها الكثير من الرسميات والشكليات مثل :

حق العضو فى الكلام مرة واحدة فقط الا اذا كان هذا العضو صاحب مشروع قرار يبحثه الاجتماع والوقوف اثناء التحدث فى الاجتماع وكذلك بالنسبة للاسلوب المتبع فى تقديم مشروع قرار للاجتماع بطريقة قانونية سليمة وطريقة عرضه للمناقشة ، ثم طرحه للتصويت .

ب - اجتماعات يسودها قدر قليل من الشكليات :

ومن امثلة هذه الاجتماعات:

اجتماعات مجلس ادارة الشركات ولجان القطاعات فى صورتها الجديدة

حيث تقل الشكليات ، وتتكون المناقشة فى هذه الاجتماعات على قدر كبير من المرونة ، فالعضو يستطيع أن يتكلم أى عدد من المرات طالما أن رئيس الاجتماع قد أذن له بذلك . كما أن عرض مشروعات القرارات والتصويت عليها يتم باسلوب بسيط سهل بعيدا عن الشكليات الا من شرط ضرورة حصول القرارات على اغلبية أصوات الاعضاء الحاضرين فى الاجتماع .

ومن الاسئلة الاخرى للاجتماعات البعيدة عن الشكليات اجتماعات اللجان المختلفة التى تعقد بمختلف المنشأت والمؤسسات لدراسة مختلف الموضوعات فى مجالات متعددة ومن أمثلة هذه اللجان :

لجان شئون العاملين ولجان التنظيم المختلفة . وكثيرا ماتعقد بعض هذه الاجتماعات دون أن يكون لها جدول أعمال محدد ، ولكن لمناقشة موضوعات محالة على هذه اللجان أو تدخل فى اختصاصها . ولايحكم المناقشة فى هذه اللجان أصولا ثابتة أو نظما وحدده .

٣ - من حيث المستوى :

أ- اجتماعات على المستوى العالمي:

ومن أمثلتها اجتماعات الجمعية العمومية للامم المتحدة . واجتماعات غيرها من المنظمات والمؤتمرات الدولية .

ب- اجتماعات على مستوى الدولة:

ومن أمثلتها اجتماعات مجلس الوزراء واجتماعات مجلس الشعب واجتماعات اللجان الوزارية كاللجنة الوزارية للقوي العامة وغيرها .

جـ- اجتماعات على مستوى المنشآت والشركات:

مثل اجتماعات مجلس الادارة أو اجتماعات اللجان المشكلة داخل المنشأة ، وكذلك اجتماعات اللجان النقابية للعاملين .

قيمة الاجتماعات وأهميتها

تعتبر الاجتماعات مظهرار من مظاهر الديمقراطية ، والعمل الجماعى وسيادة الرأى الجماعة ، ففى الاجتماع تكون سلطة اتخاذ القرارات فى يد الاعضاء مجتمعين ، ولايحتكر هذه السلطة أى فرد مهما بلغ قدره أو بلغت قدراته ، لانه على أى حال محدود بامكانيات الفردية ، وتحكم الاجتماعات قواعد واجراءات معينة هدفها تمكين كل فرد من زن يعبر عن رأيه دون تدخل أو معارضة من أحد .

وقد زاد قيمة الاجتماعات فى السنوات الاخيرة التى اتجهت فيها بلادنا الى الديمقراطية لما تتضمنه من تأكيد لمبدأ القيادة الجماعية . وقد أصبحت الاجتماعات الان أمرا مقررا وسائدا على جميع مستويات العمل الوطنى .فهناك اجتماعات مجالس القرى ومجالس المدن ومجالس المحافظات ومجالس الادارة فى مختلف منشأت ومؤسسات القطاع العام والهيئات العامة وغيرها . وكذلك الاجتماعات التى تعقد على المستوى الشعبى كاجتماعات المستويات المختلفة للاحزاب السياسية .

وقد أصبح للاجتماعات قيمة وأهمية كبيرة فى مختلف المجالات ذلك لانها **تحقق الاهداف الاتية** :

١ - أنه عن طريق الاجتماعات يمكن اتاحة الفرصة لجميع المشتركين فيها

للتعبير عن أرائهم ، أيا كان مركز العضو أو قوته أو مستواه الوظيفى وعلى المستوى الدولى ، اذا أخذنا اجتماعات الجمعية العامة للامم المتحدة كمثال فانها تعتبر منبرا يعبر من فوقه ممثلوا كل دولة عن آراء دولهم أيا كان حجم هذه الدولة أو قوتها أو ثقلها ووزنها الدولى ، ولاشك أن هذه الاجتماعات تتيح الفرصة أمام الدول المختلفة على المشكلات التى تعانى منها الدول الاخرى كما أن هذه الاجتماعات تؤدى الى الوصول لبعض الحلول المشكلات التى تهدد السلام العالمى ، وتؤدى أيضا الى زيادة الترابط والتعاون الدولى

ولاتقتصر قيمة وأهمية الاجتماعات على المجال الدولى ، ففى شركة صناعية مثلا تتيح الاجتماعات التى تعقد لمناقشة الانتاج فرصة لجميع العاملين المشتركين فيها أن يدلوا بآرائهم ووجهات نظرهم . وأن يحللوا المشكلات من جميع النواحى وتقديم الحلول والاقتراحات البناءة المراجهة هذه المشكلات . وتؤدى الاجتماعات الى رفع الروح المعنوية للاعضاء المشتركين فيها ذلك لان اتاحة الفرصة لهؤلاء الاعضاء لكى يعبروا عن رأيهم يزيد من شعورهم بقيمتهم وشعورهم بالانتماء الى المنشأة التى يعملون فيها .

٢ - ان الاجتماعات تمكن من الوصول الى قرارات على أساس كاف من الدراسة والمناقشة . فعادة ما يؤدى تفاعل آراء أفراد الجماعة الى اتخاذ قرارات أكثر صدقا ونضجا وأكثر قربا من الموضوعية كما أن القرارات التى تتخذ عن طريق الاجتماعات عادة ماتكون بعيدة عن التحيز الشخصى والمصلحة الفردية.

٣ - ان الاجتماعات عادة ماتمثل وجهات النظر المختلفة ، لذلك فان

القرارات التى تتخذ فيها عادة ما تكون اكثر مراعاة لصالح الجماعة . فمثلا اجتماعات مجلس الادارة فى شركات ومؤسسات القطاع العام اصبحت قراراتها أصدق تعبيرا عن مصالح المجموع والقواعد العاملة وذلك بعد اشتراك العاملين من مستويات ادارية مختلفة فى عضوية مجلس الادارة .

٤ - تتيح الاجتماعات الفرصة لافراد من مختلف المستويات والتخصصات والخبرات للتقليل والتفاعل والتنافس ، مما يؤدى الى زيادة فهم كل منهم وتقديره لدقيقة وأى موقف الاخرين .

٥ - عادة مايتقبل الافراد القرارات التى تتخذ عن طريق الاجتماعات بصدر رحب نظرا لصدورها عن الجماعة . وهذا يجعل القرارات أكثر ايحاء بالثقة . خاصة واذا كان الافراد المشتركين فى الاجتماع قد حسن اختيارهم وصدق تمثيلهم للجماعة .

٦ - عادة مايكون لكل فرد فى هذه الاجتماعات صوت واحد مهما كان مركزه الوظيفى ، وهذا يجعل القرارات التى تتخذ فى هذه الاجتماعات بعيدة عن تأثير وتحكم السلطة أو أصحاب المصالح الشخصية .

عيوب الاجتماعات :

بالرغم من المزايا الكثيرة للاجتماعات ، فان لها عيوبا ومساوىء ، خاصة اذا لم يعد لهذه الاجتماعات اعدادا جيدا ، واذا لم يسيطر على هذه الاجتماعات جو من النظام يسمح لجميع المشتركين حرية التعبير عن آرائهم وأفكارهم . ويمكن تلخيص **عيوب الاجتماعات فيمايلى:**

١ - أن بعض الافراد قد يسيطرون على هذه الاجتماعات خاصة اذا لم

يكن هناك تحديد لعدد مرات الكلام التى يسمح بها العضو . فبعض الافراد قد يحتكرون المناقشات ولايتيحون لغيرهم فرصة التعبير عن آرائهم ووجهة نظرهم .

٢ - قد لاتؤدى هذه الاجتماعات النتيجة المرجوة اذا لم يكن على رأس هذه الاجتماعات رئيس على علم تام بالنظام الداخلى واللوائح التى تحكم هذه الاجتماعات . وإذا لم يكن على مستوى مناسب من المهارات فى ادارة المناقشات.

٣ - كثيرا ما تمثل القرارات التى تتخذ عن طريق الاجتماعات الرأى الوسط فقد يتفق المجتمعون على رأى وسط فيما يتصل بمسألة أو مشكلة معروضة للمناقشة والبحث نظرا لاختلاف الاراء وتعذر الوصول الى قرار يحظى بموافقة الاغلبية . لذلك قد يقدم بعض الاعضاء تنازلات حتى يتقابلوا من غيرهم من الاعضاء . وقد يأتى القرار الاخير الذى توافق عليه الاغلبية هزيلا لايراعى المصلحة العامة ، لان الهدف كله كان منصبا فى الاجتماع على الاتفاق على قرار يرضى عنه الاغلبية أيا كان نوع القرار .

٤ - قد تتأثر النتائج التى تأتى بهما هذه الاجتماعات وتتوقف على نوعية الاعضاء وحسن اختيارهم ، فمثلا يتوقف فاعلية اجتماعات مجلس ادارة الشركات على حسن اختيار اعضاء المجلس كما يتوقف ذلك على مستواهم العقلى ، والعلمى والخبرى والثقافى والخلقى . وعلى مدى التعاون والانسجام القائم بينهم .

٥ - قد يأتى بعض الاعضاء الى الاجتماع وهم خالين الذهن تماما عن

الموضوعات التى ستناقش فى الاجتماع ، فهم لم يكلفوا أنفسهم مشقة الاطلاع على البيانات والمذكرات وغيرها من الاوراق التى أرسلت اليهم مع بطاقة الدعوة للاجتماع . وهذا يؤثرا تأثيرا سيئا على مستوى مناقشتهم اثناء الاجتماع .

٦ - قد تنخفض مؤهلات أو خبرات بعض المشتركين فى الاجتماع عن المستوى المناسب . وهذا يجعلهم غير قادرين على متابعة المناقشات التى تجرى فى الاجتماعات أو الاشتراك فيها بصورة ايجابية فعالة . وهذا ما يحدث احيانا بالنسبة لبعض الاعضاء المنتخبين بمجالس ادارات الشركات حيث يكون مستوى تعليم وثقافة بعضهم منخفضا وقد أمكن التغلب جزئيا على هذه الصعوبة وذلك عن طريق تدريب هؤلاء الاعضاء المنتخبين فى معهد الثقافة العمالية وغيره من المعاهد لتزويدهم بالخبرات الادارية والفنية اللازمة .

العوامل التى تؤدى الى نجاح الاجتماعات :

لاشك أن نجاح الاجتماعات فى أداء رسالتها يتوقف على عدد من العوامل نذكر منها :.

اولا- حسن اختيار الاعضاء المشتركين فى الاجتماع :

فكلما كان المستوى الخبرى والثقافى والتعليمى للاعضاء المشتركين فى الاجتماع مرتفعا كلما أدى ذلك الى ارتفاع مستوى المناقشات التى تجرى فى الاجتماع والوصول بسرعة الى اطار مشترك للمناقشة يجمع الاعضاء الاجتماع وكلما أدى ذلك الى الوصول الى قرارات حكيمة وسليمة ، ولكن

يحدث أن يشترك فى بعض الاجتماعات أفراد مستواهم الخبرى والثقافى محدود وهؤلاء عادة يعطلون اعضاء الاجتماع عن الوصول الى قرارات سريعة وحكيمة بالنسبة للموضوعات والمسائل المعروضة للبحث أمام الاجتماع .

كما يجب على الاعضاء المشتركين فى الاجتماع التزام الاداب والقواعد والنظم التى تحكم السلوك فى هذا الاجتماع . فمثلا يجب على العضو ألا يحاول احتكار كل وقت الاجتماع للمناقشة والتحدث وعرض وجهة نظره ، لانه بذلك يحرم الاعضاء الاخرين من عرض آرائهم ووجهات نظرهم . كما يجب ألا تأخذ اعضاء الاجتماع العزة بالاثم والغرور بالمركز الوظيفى المرتفع الذى يشغلونه بأن يحاولوا أن يتسلطوا برأيهم وفكرهم وفرضه على أعضاء الاجتماع مستغلين فى ذلك مايشغلونه من منصب وما يتملكونه من سلطان ، وقد لاحظ المؤلف أن بعض هؤلاء من ذوى السلطة والنفوذ اذا حضر أحد الاجتماعات وعارضهم فيه من هم أقل منهم مركزا ووظيفيا وسلطة ، فانهم عادة مايغضبون ولايتقبلون بصدر رحب وحب الاراء المعارضة .

ولعل من أهم العيوب التى يمكن أن يتم بها أعضاء الاجتماع ، ويؤثر تأثيرا سيئا على فاعلية الاجتماع وقيمته ، تعصب بعض أعضاء الاجتماع لرأيهم واصرارهم على هذا الرأي حتى ولو ظهر خطؤه . وهذا التعصب يعطل ويضيع وقت الاعضاء فى مناقشات غير مثمرة لانها تتسم بالتحيز والتعصب . لذلك يجب أن يدرب اعضاء أى اجتماع على الموضوعية والالتزام بها فى المناقشات التى تجرى فى هذا الاجتماع . وهذه الموضوعية تتمثل فى أن يتحكم عضو الاجتماع ويخضع نفسه فى مناقشاته وقراراته

للمعلومات والحقائق وا' شيء غير المعلومات والحقائق ، وزن يلغى زو على الاقل يقلل من تعصبه وتحيزه الشخصى .

ويجب أن يكون اعضاء الاجتماع واعين لحقيقة اتجاهاتهم السالبة التى قد تعطل الاجتماع وتعوق الوصول الى قرارات مغاليه فيه. نضرب مثالا لذلك :

أحد اعضاء اجتماع ما ، لديه اتجاه سالب نحو عضو أخر ، وهذا الاتجاه السالب يصل لدرجة الكراهية الشديدة ، لذلك فهو دائم الترصد لاراء ووجهات نظر العضو الاخر يعارضها معارضة شديدة ويرفضها عن حق أو عن غير حق ، لذلك كان على اعضاء الاجتماع أن يعوا ويدركوا حقيقة الاتجاهات السالبة التى تسىء الى الاجتماع وتقلل من فاعليته .

ونضرب مثالا آخر لاتجاهات سالبة قد تسود بعض أعضاء اجتماع نحو الاجتماع بسبب حضورهم الاجتماع مضطرين أو مجبرين أو أن القضايا والموضوعات المعروضة للمناقشة فى الاجتماع مفروضة عليهم من جهات أو مستويات ادارية اعلى . أو أن هذه القضايا والموضوعات لاتثير اهتمام الاعضاء ، فهذا الاتجاه السالب نحو الاجتماع قد يؤدى الى تكامل الاعضاء أو اللامبالاة من جانبهم وعدم رغبتهم فى المشاركة فى المناقشة .

ولابد من نجاح الاجتماع وزيادة فاعليته أن نرتفع بدوافع الاعضاء لحضور الاجتماع وأن تخلق الحوافز لحضوره والمشاركة فيه . ونضرب أمثلة للحوافز التى قد تدفع الاعضاء الى الاهتمام بحضور الاجتماع والمشاركة فيه .فوجود مكافأة مادية نظير حضور جلسات الاجتماع تخفف من عبء الاجتماع على الاعضاء وتعطيهم بديلا عن الوقت والجهد العقلى والعصبى الذى يبذلونه

فى المشاركة فى الاجتماع . كما أن وجود مكافأة لحضور جلسات الاجتماع تحفز اعضاء الاجتماع وتدفعهم للحرص على حضوره .

ومن حوافز حضور الاجتماع والمشاركة فيهاأعلان المناقشات التى تجرى فى الاجتماع على أفراد الجمهور أو العاملين الذين يهمهم أمر مايبحث أو يناقش فى الاجتماع فأعضاء الاجتماع عندما يدركون أن مناقشتهم ومشاركتهم فى الاجتماع بالرأي سوف تعلن فانهم يحرصون على الحضور والمشاركة المجدية المثمرة فى مناقشات وأعمال هذا الاجتماع ، وهذا مايحدث مثلا بالنسبة مثلا لاجتماعات مجلس الشعب فى بلادنا . فنشر ما يجرى فى اجتماعات المجلس بوساطة وسائل النشر المختلفة من صحف وتليفزيون ونسبة كل رأى أو وجهه نظر أو نشاط أو جهد يبذل فى الاجتماع الى صاحبه ، يدفع اعضاء مجلس الشعب الى الاهتمام وبذل الجهد فيما يجرى فى اجتماعات المجلس من مناقشات بالنسبة للمسائل التى تهم أفراد الجمهور الذين يمثلونهم ، كما أن هذا يدفعهم للمواظبة على حضور الاجتماعات . كما أن نشر محاضر جلسات الاجتماع على من يهمه الامر من أفراد الجمهور يحقق نفس الهدف السابق .

ويذكر المؤلف حالة اجتماع دورى كان يعقد فى أحدى المؤسسات وكان رئيس الاجتماع يوجه سكرتير الاجتماع على أن يذكر فى محضر هذا الاجتماع اسماء الاعضاء الذين لم يحضروا الاجتماع وعدم الاكتفاء بذكر اسماء الاعضاء الحاضرين ، وان يذكر بجانب اسم كل عضو لميحضر عذره عن عدم الحضور أو يسجل بجانب اسمه انه لم يحضر ولم يعتذر أيضا .

وهذا ولاشك يسىء الى عضو الاجتماع زمام افراد الجمهور الذين يهمهم أمر الاجتماع ويوضح أن العضو مقصر ومتهاون . مما يدفعه الى الحرص على حضور الاجتماع مستقبلا .

ثانيا- رئاسة الاجتماع القادرة والحازمة والخبرة:

لاشك أن لرئيس الاجتماع تأثيرا كبيرا على سير الاجتماع وكلما كان رئيس الاجتماع قادرا على السيطرة خبيرا وحكيما كلما زثر ذلك تأثيرا موجبا على الاجتماع وعلى فاعليته . ورئيس الاجتماع الصالح لايفرض رأيا على أعضاء الاجتماع ، كما أنه يكون عادل فى اعطاء الفرصة المتساوية لجميع اعضاء الاجتماع لابداء رأيهم وعرض فكرهم ، ورئيس الاجتماع الناجح يستطيع أن يحفظ النظام داخل الاجتماع ويمع تداخل المناقشات واتصراف بعض الاعضاء الى مناقشات جانبية أو التحديث فى موضوعات خارجية عن موضوع الاجتماع .

ورئيس الاجتماع الناجح يستطيع أن يفرض على الاعضاء الالتزام بقواعد الذوق والادب عند مناقشتهم أراء ومواقف اعضاء الاجتماع والاخرين ، كما أن هذا الرئيس دائما ما يتأكد من أن الموضوع المطروح للمناقشة امام الاجتماع قد حظى بقدر كاف من تحليل ودراسة ومناقشة الاعضاء وذلك قبل عرضه على الاعضاء للتصويت واتخاذ قرار بشأنه . وذلك حتى لايصوت الاعضاء على قرار بالنسبة لموضوع معين لم يدرس دراسة متعمقة مستنيرة . وعلى الرئيس أن يحيل الموضوع الى لجنة متفرعة من الاجتماع أو لجهة الاختصاص بهدف دراسته دراسة مستفيضة وعرض تقرير مفصل عن هذا

الموضوع فى جلسة اجتماع قادمة ، اذ رأى ان هذا الموضوع تنقصه الدراسة أو أن بعض جوانبه تحتاج لمزيد من التوضيح .

ثالثا - الوقت المناسب للاجتماع :

عرضنا عند معالجة موضوع الاتصال فى الفصل الاول من هذا الكتاب أهمية اختيار الوقت المناسب للاتصال اذا أردنا زيادة فاعلية هذا الاتصال واذا طبقنا هذا القول على ادارة الاجتماعات تقول أن عقد الاجتماع فى موعد غير مناسب يؤثر تأثيرا سيئا على فاعلية الاجتماع وعلى قيمة ماتبحث فيه من موضوعات وما يتخذ فيه من قرارات .

وفيما يلى عرض لبعض أمثلة الاجتماعات التى تعقد فى وقت غير مناسب:

عقد اجتماع يتحدث فيه رئيس مجلس ادارة شركة صناعية الى العمال فى بعض المسائل الهامة التى تهم الادارة والعمال .. وطلب رئيس الشركة عقد هذا الاجتماع بعد انتهاء العمال من العمل الساعة الخامسة مساء . ومع فرض أن هذا الاجتماع نظرا لاهميته سيعقد انعقاده الى مابعد الساعة الثامنة مساء ، فلاشك أن هذا الاجتماع يعقد فى وقت غير مناسب ، فالعمال مرهقون ومتعبون من يوم طويل من العمل الشاق ، كما أن العمال لم يخطروا مقدما بعقد هذا الاجتماع حتى يستعدوا ويهيؤا أنفسهم له . وبعض العمال سيسبب لهم التأخر لحين الانتهاء من عقد الاجتماع الكثير من المشكلات والصعوبات للقارئ أن يقصر بعضها .

ومن الامثلة الاخرى لاجتماع يعقد فى وقت غير مناسب عقد اجتماع هام

فى شهر مثل اغسطس فى مصر حيث معظم اعضاء الاجتماع فى زجازات وبعضهم قد يكون خارج البلاد أو يصطاف فى أحد مصايف الجمهورية ، مع عدم اخطارهم بموعد الاجتماع قبل انعقاده بوقت كاف مما يؤدى الى تخلف عدد كبير منهم عن الاجتماع .

ومن الامثلة التى تساق عن الاجتماعات التى تعقد فى وقت غير مناسب عقد اجتماع معين لمناقشة موضوع متشعب الجوانب وتتخذ القرار الذى يتخذ بشأنه اعداد كبيرة من الناس دون أن يعطى الاعضاء وقت كاف قبل الاجتماع لدراسة مختلف الجوانب لهذا الموضوع ودون أن يزود الاعضاء قبل الاجتماع بالمعلومات والبيانات الكافية التى تمكنهم من مناقشة الموضوع فى الاجتماع باسلوب علمى مستنير .

ولذلك فاختيار الوقت المناسب للاجتماع ضرورى لنجاح هذا الاجتماع وزيادة فاعليته ، فالوقت المناسب لاعضاء الاجتماع هو الذى يناسب غالبيتهم على أن يخطروا بموعد عقد الاجتماع مقدما وقبل انعقاده بوقت كاف وحتى اذا كان هذا الاجتماع اجتماعا دوريا يعقد كل شهر مثلا ، فمن المستحسن أن تقوم سكرتارية الاجتماع بتذكير الاعضاء بموعد عقده كتابة أو شفاهه عن طريق التليفون أو غيره من وسائل الاتصال . وفى حالة الاجتماعات التى تبحث بعض القضايا والمسائل الهامة والمنعقدة يجب أن نرسل الى الاعضاء المذكرات والبيانات والمعلومات المتصلة بالموضوعات التى تناقش قبل انعقاده الاجتماع بفترة كافية.

وفيما يتصل بطول فترة انعقاد الاجتماع يجب ألا يطول هذا الانعقاد حتى لايشعر الاعضاء بالتعب والملل . فمن الملاحظ أن بعض الاجتماعات

التى تعقد فى بلادنا قد تطول لتستمر أحيانا خمس ساعات أو يزيد . وهذه الفترة ترهق اعضاء الاجتماع ارهاقا شديدا ، والذى يحدث فعلا أن معظم الاعضاء بعد ساعة أو ساعتين من متابعة أي اجتماع والمشاركة فيه يفقدون قدرتهم على الاستمرار فى هذه المتابعة ويفقدون انتباهم . وعادة مايترك أمر المناقشة لعدد قليل من الاعضاء لديهم القدرة والطاقة على ذلك . وقد يتساءل القارىء عن الحل فى حالة ما اذا كانت الموضوعات والمسائل المعروضة أمام الاجتماع طلب وقتا طويلا للمناقشة . والرد على ذلك أن بعض هذه الموضوعات قد يؤجل الى جلسة تالية للاجتماع . فالاجتماع الذى يستمر لمدة خمس ساعات أو يزيد يكون أكثر فاعلية اذا عقد على مرتين ، كل مرة فى حدود ساعتين أو ثلاث ساعات على الاكثر .

رابعا-المكان المناسب للاجتماع:

مكان الاجتماع قد يكون محددا بصفة دائمة ، فمثلا مجلس ادارة شركة من شركات القطاع العام عادة ماينعقد بمقر المركز الرئيسى للشركة واجتماع مجلس الكلية أو المعهد العالى ينعقد عادة فى مبنى الكلية ولكن الكلام عن اختيار المكان المناسب للاجتماع قصد به الاجتماعات الطارئة والتى ليس لها صفة الاستمرار . فمثلا اذا أراد مجمع الحديد والصلب عقد بعض الاجتماعات الهامة التى يحضرها مسئولون ومتخصصون ومستشارين من جهات مختلفة ، فمن الصعب عقد هذا الاجتماع فى منطقة المصانع التبين بضواحى حلوان لان الاعضاء سيجدون مشقة كبيرة فى الوصول الى مكان الاجتماع كما أن الاعضاء سيضيعون وقتا طويلا فى الذهاب الى هذا الاجتماع والعودة منه . ويعتبر مكان عقد الاجتماع بمنطقة المصانع بالتبين مكانا غير مناسب لذلك فان مثل هذه الاجتماعات عادة ماتعقد بمقر الجهاز التنفيذى بشارع الالفى بالقاهرة حيث المكان المتوسط بالنسبة لغالبية اعضاء الاجتماع . ومن الممكن عقد اجتماعات بمنطقة المصانع بالتبين اذا كان كل الحاضرين فيها من بين العاملين بالمصانع أو اقتضت الضرورة عقد الاجتماع هناك لاسباب فنية .

ويحدث احيانا أن يحضر اجتماع معين اعضاء قادمين من مناطق بعيدة من الجمهورية ، كأن يأتى للاجتماع افراد من محافظات مختلفة فلابد عند اختيار مكان الاجتماع الذى سيحضره هؤلاء الافراد أن يكون فى مكان وسط قريب من محال اقامتهم المؤقتة ولابد من اخطارهم مقدما بمكان عقد

الاجتماع وعنوانه بالضبط ووسائل الوصول اليه .

خامسا-توافر الامكانيات المادية للاجتماع

فلكل اجتماع عنصر وامكانيات مادية لازمة لنجاحه ومن هذه الامكانيات المادية : المائدة التى يجلس عليها الاعضاء يجب أن تكون متسعة اتساعا كافيا لاجلاء جميع الاعضاء ويجب أن يحدد على هذه المائدة ما يدل على المكان الذى يجلس فيه كل عضو وأن يوضع امام كل عضو كمية من الاوراق - يستخدمها العضو فى الكتابة عليها وقلم رصاص أو قلم حبر جافا لان بعض الاعضاء قد ينسون احضار اقلام معهم للكتابة بها . ومن اللازم الاهتمام بالمقعد الذى يجلس عليهالاعضاء ، فهذا المقعد سيجلس عليه اعضاء الاجتماع ساعتين أو يزيد ، فاذا كان مريحا ساعد ذلك على راحتهم واستقرارهم وباعد ذلك بين تعبهم السريع من الجلسة الطويلة .

ومن المهم أن تكون درجة حرارة مكان الاجتماع مناسبة فيكون به شكل من اشكال التدفئه شتاء والتهويه صيفا . ومن المستحسن أن يكون المكان جيدا من ناحية الاضاءة الطبيعية نهارا ولا مانع من المساعدة بالاضاءة الصناعية المناسبة نهارا وليلا. والواقع ان عدد اعضاء الاجتماع اذا كان كبيرا نسبيا (عشرون عضوا مثلا) واتسعت لذلك مائدة الاجتماعات التى يجلسون اليها فلابد من توفير وسائل لتكبيرالصوت ثابتة أو متحركة حتى تضمن وصول صوت الاعضاء المتحدثين الى زملائهم المشتركين فى الاجتماع .

ومن المستحسن أن يكون مكان الاجتماع هادئا بعيدا عن الضوضاء الصادرة من الشوارع عن الالات أو عن غيرها .

ومن المهم أيضا أن يكون هناك وسائل اتصال جيدة بين مكان الاجتماع وبين خارج المكان فقد يتطلب الامر أثناء الاجتماع أن يتطلب رئيس الاجتماع مسئولا ما أو جهة معينة للحصول على بيانات أو معلومات أو استطلاع الرأى نظرا لانها ضرورية لاستمرار المناقشة وتقدمها .

وتزداد أهمية اختيار المكان الذى يعقد فيه الاجتماع اذا كان عدد الحاضرين فى هذا الاجتماع كبيرا ، مئات مثلا كما هو الحال فى اجتماعات الجمعيات العمومية للنقابات والشركات المساهمة والنوادى وغيرها . فمن المهم أن يكون مكان الاجتماع مناسبا وكافيا لاستيعاب هذه الاعداد الكبيرة من الاعضاء ، والاهتمام وتحقيق النظام بالنسبة لهذا الاجلاس مع توفير الاضاءة والتهوية المناسبتين ، وتوفير وسائل توصيل الاعضاء المتكلمين على منصة التحدث الى مجموع الاعضاء الحاضرين ، ومن المهم فى هذه الحالة أيضا اتخاذ اجراءات تضمن النظام والامن فى مكان الاجتماع ، وتنظيم عملية دخول وخروج هذه الاعداد الكبيرة من الاعضاء الى ومن مكان الاجتماع وهذا يتطلب اعدادا سابقا طويلا من جانب رئيس الاجتماع وسكرتاريته .

سادسا- وجود سكرتارية فعالة للاجتماع:

دور السكرتارية هام وواضح فى الاعداد للاجتماعات ففى الاجتماعات التى يحضرها عدد قليل من الاعضاء كاجتماعات مجلس ادارة الشركات أو النقابات وغيرها عادة مايكون لسكرتير أو سكرتارية الاجتماع دورا هاما تؤديه قبل الاجتماع واثناءه وبعده ..وأن تتوسع فى الحديث عن هذا لائه

سيناقش تفصيلا فيما بعد عند عرضنا دور السكرتير فى الاجتماع قبل وأثناء حالة الاجتماعات التى يحضرها عدد كبير من الاعضاء ويسودها قدر كبير من الشكليات والرسميات يجب مراعاتها بدقة فى مختلف مراحل الاعداد للاجتماع وأثناء انعقاده واتخاذ قراراته وتبليغ هذه القرارات لجهات الاختصاص .

التقارير وخطـــوات اعدادهــــا

مقدمـــــــة

للتقارير وظيفة هامة فى وقتنا الحاضر ، فالتقارير تعتبر وسيلة هامة من وسائل الاتصال داخل المنشأت على اختلاف أنواعها وعلى اختلاف النشاط الذى تمارسه . وبدون هذه التقارير يكون من الصعب ادارة أية منشأة بفاعلية وبكفاءة ، ذلك لان الادارة تعتمد على المعلومات التى تتضمنها هذه التقارير فى معرفة حقيقة مايجرى داخل المنشزة وفى اتخاذ القرارات الهامة التى يجب أن تقوم على أكبر قدر من الحقائق والمعلومات . وعن طريق التقارير يتلقى المديرين المعلومات التى يعتمدون عليها فى رسم السياسات ووضع الخطط واتخاذ القرارات واختيار اسلوب العمل المناسب داخل منشأتهم ، كما تستخدم التقارير لاعلام المديرين بتكاليف الانتاج ومشكلاته ومستوى الاداء فى مختلف الاعمال . وتساعد التقارير المديرين فى التعرف على وجهات نظر العاملين من مختلف المستويات الادارية بالنسبة للموضوعات والمشكلات المتصلة بالعمل ، وكذلك التعرف على الحلول المقدمة بواسطة هؤلاء العاملين لمواجهة مختلف المشكلات التى تعارض طريق العمل والانتاج .

تعريـــــف التقاريـــــر :

يمكن تعريف التقرير بأنه:

عرض للحقائق الخاصة بنوع معين أو مشكلة عرضا تحليليا بطريقة مسلسلة مبسطة مع ذكر الاقتراحات التى تتمشى مع النتائج التى تم التوصل اليها والبحث والتحليل .

ويمكن النظر الى التقرير على أنه:

عرض لفظى - عادة مايكون مكتوبا واحيانا قد يكون شفهيا - لظروف أو احداث أو احوال معينة تسود منشأة أو عرض لنتائج بحث ، أو دراسة لمشكلة محددة والمقترحات التى قد تؤدى الى حل هذه المشكلة .

وقد يكون هدف التقرير اعلام الغير بأمر من الامور . وقد يكون هدف التقرير تحريك سلوك الاخرين عن طريق اقناعهم بشىء معين أو بوجهه نظر أو مشكلة لها وزنها ، ليفيد من قراءة هذا التقرير كل من يطلع عليه ، وقد يكون غير محدد تماما فى ذهن كاتب التقرير جميع الافراد الذين يحتمل أن يقرأوا هذا التقرير .

وقد زاد عدد التقارير المتداولة فى السنوات الاخيرة زيادة كبيرة وتعددت أهدافها . حتى أننا قد نعجز عن التعرض بالشرح لكل هذه الاعداد الكبيرة من التقارير دون أن تقوم بتصنيفها الى أنواعها المختلفة .

واذا أخذنا التقارير المتداولة فى منشأة تجارية أو صناعية كمثال ، فاننا نجد أن هناك اعدادا كبيرة من التقارير المتداولة داخل المنشزة أو خارجها ، فبعض التقارير قد تتضمن متابعة لبعض الاعمال التى تمت ،وقد تتضمن تقارير أخرى تحليلا لظروف حاضرة تؤثر على العمل والانتاج وقد تعرض بعض التقارير لمشكلات متنوعة تؤثر على الكفاية الانتاجية للعاملين واسلوب مواجهة هذه المشكلات ، ومن التقارير المتداولة داخل المنشأة تلك التى يقدمها الخبراء والمستشارين وغيرهم من اعضاء الهيئة الاستشارية الى المسئولين فى المنشأة متضمنة وجهه نظرهم ونتائج دراساتهم وبحوثهم فيما

يتصل بمختلف المسائل التى تدخل فى مجال اختصاصهم . وقد تعرض بعض التقارير للتطور فى النواحى المالية والانتاج والعمالة بصورة احصائية . وبجانب التقارير السابقة توجد مختلف التقارير التى تصدر عن مجلس ادارة المنشأة واللجان المختلفة . وكذلك التقارير التى ترفعها المنشأة الى الجهات المسئولة التى تتبعها كاللجنة القطاع أو الوزارة ، هذا بالاضافة الى التقارير الفترية : الاسبوعية والشهرية والنصف سنوية والسنوية التى تقوم باعدادها مختلف ادوات المنشأة عن أعمالها ونشاطها .

انــــواع التقاريــــــر :

نظرا للعدد الكبير من التقارير المستخدمة حاليا فى مختلف المنشات فان تصنيفها يعين كثيرا على دراستها ومناقشتها . ويمكن تقسيم التقارير على أساس عدد من العوامل منها:

١ - تقسيم التقارير على أساس الموضـوع :

يمكن تقسيم التقارير على اساس الموضوع الذى تتعامل معه الى ما يأتى:

أ-التقارير الاخباريـــة:

وتقتصر هذه التقارير على عرض المعلومات والبيانات الخاصة بموضوع التقرير عرضا تحليليا دون محاولة تقديم اقتراحات أو وجهة نظر معينة فيما يتصل بالمعلومات أو البيانات التى يتضمنها التقرير ، اذ أن الغرض من كتابة مثل هذا التقرير هو اعطاء صورة حقيقية لما يجرى بالنسبة لامر من الامور ومن امثلة التقارير الاخبارية تلك التقارير الدورية التى يعدها رؤساء الاقسام أو الادارات الى رؤسائهم عن سير العمل فى ادارتهم .

ب- التقارير التحليلية أو تقارير البحث والفحص:

وعادة ما تعرض هذه التقارير لموقف أو مشكلة معينة مع عرض وتحليل جوانب هذا الموقف أو هذه المشكلة وتقديم المقترحات بشأنها . ومن أمثلة هذه التقارير التى يكتبها الخبراء والمستشارين فى المنشأة فيما يتصل بمشكلة ما من المشكلات التى تعترض طريق العمل والانتاج ، فمثلا قد يتقدم مستشار الافراد فى المنشأة تقريرا الى المدير العام عن نتائج دراسته لمشكلة كثرة تغيب العاملين وتركهم لعمل فى المنشأة للعمل فى منشآت اخرى .وقد يتقدم مستشار العلاقات العامة فى شركة بترول كبرى تقريرا يتضمن مقترحاته لتدعيم العلاقة بين الشركة والمجتمع الذى تعمل فيه وأساليب تغيير اتجاهات الجمهور نحو هذه الشركة وتحسين هذه الاتجاهات ومثل هذه التقارير لاتقوم فقط بسرعة الحقائق والمعلومات ولكنها تقوم بتحليل الموقف عن طريق البحث والدراسة وتقديم المقترحات الايجابية ، وعادة ما يتطلب اعداد مثل هذه التقارير خبرة فنية ووقتا وجهدا كبيرين .

ج- التقارير السنوية:

وهى التقارير التى توضح وتشرح جميع الاعمال التى قامت بها المنشأة أو المؤسسة فى العام الذى انقضى طبقا للخطة أو الميزانية المقررة . ويوضع بهذه التقارير ماتم تنفيذه من أعمال ومشروعات ، وكذلك الانفاق الفعلى والاتفاق الذى ارتبط به ، والاعمال والمشروعات التى لم يتم تنفيذها والعقبات والصعوبات التى واجهت نشاط المنشأة وحالت دون تنفيذ بعض مشروعاتها سواء كانت هذه العقبات مالية أو فنية أو ادارية ، وعرض ماقامت به

المنشأة للتغلب عليها ثم توضيح مشروعات العام المقبل ، وماهو مطلوب لتنفيذ هذه المشروعات .

ومن أمثلة هذه التقارير تلك التى كانت تقدمها المعاهد العالية المختلفة الى المجلس الاقليمى النوعى التابعة له هذه المعاهد متضمنه النشاط التعليمى داخل المعهد فى العام الدراسي السابقوالنشاط الطلابيبجميع انواعه ، وبيان المشكلات والعقبات التى تؤثر على حسن سير الدراسة واحتياجات هذه المعاهد فى العام المقبل بالنسبة للامكانيات المادية والمكانية واعضاء هيئة التدريس وغيرها .

ومن أمثلة هذه التقارير ايضا تلك التي يقدمها مجلس ادارة منشأة أو جمعية أو نقابة أوفاد الى الجمعية العمومية متضمنه كافة أوجه النشاط الفنى والادارى والمالى فى العام الماضى ، والعقبات والمشكلات اعترضت العمل وتقديم المقترحات بالنسبة للعام القادم .

د)التقارير المالية:

زادت فاعلية التقارير المالية بعد تحسن طرق المحاسبة الادارية ومحاسبة التكاليف ، واصبحت البيانات المالية تكون جزءا هاما من البيانات الكمية . ومن المعلوم ان البيانات الكمية سواء كانت مالية أو احصائية تمثل اداة رئيسية من ادوات الادارة فى عمليات التخطيط والرقابة ، ويطلق عليها فى هذه الاحوال الادارة بالارقام .

هـ-تقارير دورية اشرافية:

وهى التقارير التى تقدم كل فترة زمنية معينة ، قد تكون ثلاثة شهور أو

ستة شهور أو لمدة تزيد عن ذلك أو تقل ، وتوضح الموقف سواء من الناحية المالية أو الانتاجية أو من ناحية أى وجة من اوجة نشاط المنشأة ، وهذه التقارير الدورية الفترية تساعد علي التأكد من أن النشاط والعمل يسير حسب الخطة الموضوعية ، كما تساعد على التعرف على نواحى الانحراف عن هذه الخطة ومواجهة ذلك سريعا قبل أن يستفحل الامر .

و-تقارير احصائية:

وتتضمن التقارير الاحصائية بيانات عن نشاط المنشأة مسجلة ومعروضة فى صورة كمية ومن أمثلة هذه التقارير تلك التى تتضمن بيانات عن الانتاج مقاسا بالوحدات المختلفة وبيانات عن حركة المبيعات أو عن العمالة أو زية بيانات أخرى يمكن عرضها بصورة كمية .

ز-تقارير ادارية:

ويدخل تحتها عدد كبير من التقارير وتشمل جميع التقارير التى تعد بواسطة مختلف المستويات الادارية لعرض ومناقشة مشكلات ادارية معينة ، أو توصيل رأى محدد أو وجهة نظر بالنسبة لموضوع من الموضوعات الى المستويات الادارية الاعلى .

حـ-تقارير تفسيرية:

،وهذه التقارير ضرورية لكى تنقل الى علم المديرين بيانات غير كمية لاتغطيها التقارير الاحصائية والمالية وتهتم هذه التقارير بالربط بين العلاقات المختلفة واعطاء التفسيرات المختلفة للمواقف التى تواجه المنشأة فى جميع مجالات العمل والانتاج ، ومن أمثلة هذه التقارير التفسيرية تلك التى

يقدمها مدير المبيعات مفسرا فيها اسباب الزيادة الكبيرة الطارئة فى المبيعات ، أو تلك التقارير التى يقدمها مدير الانتاج موضحا فيها اسباب الانخفاض المفاجىء فى الانتاج ، او كثرة الفاقد والتالف فى هذا الانتاج او ارتفاع التكلفة ارتفاعا مفاجئا .

تداخل موضوعات التقارير :

الواقع أن التقسيم السابق للتقارير يهدف اساسا الى تسهيل المناقشة والدراسة العلمية للتقارير ولكننا نجد فى الحياة العملية بعض التداخل بين هذه الاقسام . فمثلا قد يكون التقرير احصائيا ولكنه ينتهى الى اعطاء تفسيرات مختلفة للارقام المتضمنة فى التقرير ، وهذه التفسيرات تعطى معنى لهذه الارقام .

٢- تقسيم التقارير حسب درجة شكليتها:

ويمكن تقسيم التقارير حسب شكليتها الى:

أ- تقارير يسودها قدر كبير من الشكليات:

قد تكون التقارير شكلية بحيث تخضع لاصول معينة من حيث كتابتها وعرض المعلومات فيها . ومن صور التقارير التى تخضع لقدر كبير من الشكليات تقارير بحوث الماجستير والدكتوراه التى تخضع فى كتابتها لاصول معينة . فالورق المستخدم فى كتابة التقارير يجب أن يكون من نوع معين ، وعرض المعلومات يخضع زيضا لنظام معين ، وحتى كتابة التقارير على الاله الكاتبة تخضع عادة لاصول ونظم محددة ، كما أن اسلوب كتابة هذه التقارير الرسمية والشكلية وصياغتها يخضع لقواعد معينة ، فمثلا تختفى من هذه

التقارير صيغة المتكلم . فمثلا لايستحب القول فى مثل هذه التقارير :"وقدصممت استفتاء معينا وقمت باجرائه على عينه من العمال لمعرفة رأيهم فى التنظيم الجديد للعمل " ، ولكن الصيغة الصحيحة عادة ماتكون : "

وقد صمم استفتاء معين واجرى على عينة من العمال لمعرفة رأيهم فى التنظيم الجديد للعمل " ، وهكذا تخضع هذه التقارير - ومن أمثلتها رسائل الماجتير والدكتوراه - لقدر كبير من النظم والقواعد المحددة بحيث لايصبح التقرير مقبولا اذا لم تراع فيه بدقة وعناية .

والواقع ان التقارير المستخدمة فى مجالات الاعمال تختلف من حيث درجة الرسمية والشكلية التى تسودها ، فمثلا التقرير الذى يعده رئيس مجلس ادارة شركة من الشركات لعرضه على وزير الصناعة عادة مايتضمن قدرا من الشكليات من ناحية كتابه واخراج التقرير واللغة المستخدمة فيه ، فى حين أن تقريرا مقدما من رئيس العمال لمدير الانتاج قد يكون بسيطا فى شكله واخراجه.

ب- تقارير غير رسمية او غير شكلية:

وهذه التقارير عادة ماتكون بعيدة عن الرسميات والشكليات ، وعادة ماتستخدم مثل هذه التقارير داخل الادارة أو المنشأة لعرض وجهات نظر معينة أو توصيل معلومات عن العمل والانتاج ، وعادة ماتكون هذه التقارير صغيرة فى شكل مذكرات .

٣- تقسيم التقارير حسب الصورة التى تخرج عليها:

يمكن تقسيم التقارير حسب الصورة التي تخرج عليها مثل هذه التقارير

الى مايأتي :

أ-تقارير شفهيــه:

فالكثير من المعلومات أصبحت الآن تأخذ طريقها الى العاملين عن طريق التقارير الشفهية فقد يجتمع رئيس مجلس ادارة أحدى الشركات الصناعية مع العاملين ليتحدث معهم عن أهداف الشركة وخطتها الانتاجية وما أمكن تحقيقه من الخطة والصعوبات التى تواجه عملية الانتاج وذلك بهدف الحصول على مزيد من التعاون والجهد من جانب العاملين ، وقد يعقد مدير الانتاج اجتماعا مع رؤساء العمل ويعرض عليهم تقريرا شفهيا عن النظام الجديد لسياسة دفع الاجور الذى وافق عليه مجلس الادارة واسلوب تطبيق هذا النظام .

ومن أمثلة التقارير الشفوية تلك التقارير التى قد يقدمها رئيس العمال الى مدير الانتاج عن حالة الانتاج كل يوم ، وكذلك التقرير الذى يقدمه وكيل المدرسة الثانوية لناظر المدرسة كل يوم عن سير الدراسة .

وقد تستخدم التقارير الشفهية فى حالة ما اذا كان الشخص الذى يقدم التقرير غير متمكن من اللغة ، فمثلا رئيس العمل يستطيع أن يقدم تقريرا شفهيا أكثر دقة من التقرير المكتوب خاصة اذا كان تعليمه المدرسى محدودا ولايتقن التعبير كتابة عن افكاره ووجهة نظره .

وقد تستخدم التقارير الشفهية ايضا فى حالة الاستعمال والسرعة ، حين لايكون هناك وقت كاف لكتابة التقرير ، وذلك بعرض محتوى التقرير شفهيا

ب- التقارير المكتوبة:

وهذه هى الصورة الغالبة على التقارير لان التقارير المكتوبة تسمح بالدقة فى التعبير وفى عرض الافكار . كما أن التقارير المكتوبة يمكن تداولها بواسطة اكبر عدد من الافراد . كما أن مثل هذه التقارير يمكن الاحتفاظ بها والرجوع اليها فى حالة الضرورة أو عند الحاجة ، وعادة ما يكون الجهد المبذول فى التقارير المكتوبة كبيرا ، وهذا يتيح فرصة اكبر لتنظيم معلومات التقرير والافكار التى يتضمنها وعنايته .

٤- تقسيم التقارير حسب الجهة الموجة اليها:

ويمكن تقسيم التقارير حسب الجهة الموه اليها هذه التقارير الى :

أ- تقارير موجهة للداخل:

هى تلك التقارير التي يتداولها العاملون فى الوزارة الواحدة أو الشركة أو الهيئة أو غيرها ، وعادة لاتتعدى هذه التقارير حدود المنشأة لانها تتصل بأمور داخلية لاتهم احدا فى الخارج .

ب- تقارير موجهة للخارج:

هى التى تضعها المنشأة لكى يطلع عليها ويقرؤها أفراد خارج المنشأة . ومن أمثلة هذه التقارير تلك التى ترفعها المنشات المختلفة الى بعض المسئولين فى الوزارة التى تتبعها المنشأة ، وكذلك التقارير التى ترسلها الشركات المساهمة الى المساهمين موضحة المركز المالى للمنشأة والظروف التى مرت بها فى العام السابق . ومن أمثلة هذه التقارير الموجهة للخارج

ايضا التقارير التى تعدها المنشآت عن نشاطها وعن أحوال العمل وظروف الانتاج بها لكى يقرأها افراد الجمهور . أو لكى ترسل الى أجهزة الاعلام المختلفة وخاصة الصحف والمجلات .

أهمية التقارير بالنسبة للادارة:

للتقارير أهمية خاصة بالنسبة للادارة ، وهذه التقارير قد تكون موجهة بمعنى أنها وضعت بناء على توجيه أو طلب معين من الرئاسة ، أما التقارير غير الموجهة فهى التى توضع لمجرد الرغبة فى توصيل معلومات معينة الى مختلف الادارات والافراد ، دون أن تكون هذه التقارير مطلوبة بواسطة جهة معينة بالذات ، وهذا لايمنع أن يستفيد عدد كبير من الافراد وكذلك الادارات بما تتضمنه هذه التقارير غير الموجهة من معلومات وبيانات .

والتقارير تقوم على خدمة الادارة فى أربعة اتجاهات :

١ - تعمل التقارير على زيادة كفاءة عملية التخطيط ، فالتخطيط العلمى الجديد يقوم على أكبر قدر من البيانات والمعلومات وهذا ماتستطيع التقارير تحقيقه ، اذ أنها تزود العاملين على جميع المستويات الادارية بما يحتاجون اليه من معلومات وبيانات وتقيدهم في عملية التخطيط ، كما أن التقارير تفيد عند اعداد الخطط طويلة الاجل وقصيرة الاجل وعند اتخاذ القرارات الهامة .

٢ - تسهل التقارير عملية التنسيق بين الادارات ، فعن طريق التقارير يمكن لكل ادارة أن تعرف مايجرى داخل غيرها من الادارات ، كما أن التقارير تمد موظفى المنشأة بما يحتاجون اليه من معلومات وبيانات وتجعلهم

على علم بما يجرى داخل المنشأة .

٣ - تيسر التقارير ايضا عملية الرقابة ، فالتقارير - بما تتضمنه من معلومات عن العمل والانتاج ، وماتحقق منه وما تم تنفيذه فى الفترات الزمنية المختلفة . تساعد عملية الرقابة ، فالرقابة بمعناها الواسع هى التأكد من أن التنفيذ يحقق الاهداف المرسومة رأن كل شىء فى المنشأة يسير حسب الخطة الموضوعة ، والتقارير - بما تتضمن من معلومات عن التفيذ - تساعد الادارة على تحقيق الرقابة الفعالة واكتشاف الاخطاء والانحرافات وعلاجها قبل استفحالها .

٤ - يمكن للادارة معرفة وجهات نظر وأراء العاملين على مختلف المستويات وذلك عن طريق مايرفعونه من تقارير ، كما أنه عن طريق التقارير يمكن أن تتعرف لادارة على مشكلات التطبيق أولا بأول وتعمل على حلها ومواجهتها . كما تعمل التقارير على جعل الادارة على علم تام ومستمر بما يحدث فى مختلف اقسام المنشأة .

٥ - تقسيم التقارير حسب الحجم :

تختلف التقارير من حيث الحجم والجهد المبذول فيها فبعض التقارير صغيرة فى حجمها ، والجهد المبذول فيها قليل ، كما هو الحال فى المذكرات التى تستخدم بكثرة فى المنشأت على اختلاف اشكالها ، وقد يصل التقرير فى حجمه الى عدة مئات من الصفحات ، وقد يكون الجهة المبذول فى اعداد هذا التقرير وجمع بياناته معلوماته اكبر من امكانيات فرد واحد .. لذلك قد يتعاون فى اعداده عدد من الافراد .

المذكـــــــرات

المذكرات تمثل نوعا من التقارير صغيرة الحجم ، عادة لاتتعدى صفحة أو صفحتين من " الفولسكاب " وهى شائعة الاستخدام فى مختلف المنشأت الحكومية والتجارية على اختلاف انواعها ، وعادة ماتعد هذه المذكرات لكى ترفع الى من يشغلون المناصب الادارية الاعلى ، مثلا قد يرفع مدير المبيعات مذكرة الى مجلس ادارة الشركة مقترحا فيها ، ويدعم المذكرة فى أحد المراكز الهامة لبيع منتجات الشركة مقترحا فيها ، ويدعم المذكرة بالادلة التى يمكن ان تقنع اعضاء مجلس الادارة أو الى مجلس الادارة يقترح الانتاج فى شركة ما مذكرة الى رئيس مجلس الادارة أو الى مجلس الادارة يقترح فيها تعديل اسلوب دفع الاجور ، ويذكر الاسباب التى دفعته الى التقدم بمثل هذا الاقتراح ومزايا تطبيقه ، وقد يرفع أحد المهندسين المقيمين المكلفين بتنفيذ أحد المشروعات مذكرة الى مدير عام الشركة أو رئيس مجلس الادارة يشرح له فيها بعض المشكلات التى تواجه سير العمل .

والمذكرات تتعامل مع عدد كبير من الموضوعات ، فبعض المذكرات ليس لها هدف الا توصيل معلومات لمن يشغلون المناصب الادارية الاعلى وفى هذه الحالة عادة ماتنتهى المذكرة بالعبارة الاتية :

رجاء التكرم بالعلم

وقد تعرض المذكرة مشكلة ويقترح كاتب هذه المذكرة حلا لها وعادة ماتنتهى مثل هذه المذكرة بالعبارة الاتية :

" رجاء التكرم بالموافقة " أى موافقة على ما جاء بالمذكرة من رأى أو حلول بخصوص المشكلة التي تتعامل معها المذكرة وقد تعرض بعض المذكرات لموقف معين أو مشكلة محددة ، يرفعها كاتبها الى الرئيس طالبا منه التوجيه يتصل باسلوب التعامل مع هذا الموقف أو هذه المشكلة ، وفى هذه الحالة عادة ماتنتهى المذكرة بالجملة الاتية :

" رجاء التكرم باتخاذ اللازم" أو " رجاء التوجيه فيما يجب اتخاذه فى مثل هذه الحالة ".

الشكل العام للمذكرة:

عادة مايكون للمذكرة عنوان يكتب فى وسط الصفحة يوضح فيه عادة الجهة أو الشخص الذى ترفع اليه المذكرة وكذلك موضوع المذكرة ثم يزتى بعد ذلك المذكرة ويتكون عادة من عدد من السطور قد تصل الى سطور قليلة معدودة وقد تصل المذكرة الى صفحة كاملة أو اكثر وتنتهى المذكرة عادة بامضاء الشخص الذى أعد المذكرة على الجانب الايسر من أسفل الورقة ، ويكتب تاريخ المذكرة على الجانب الايمن كما هو ظاهر فى الشكل الاتى :

شركة الدلتا الصناعية

ادارة المبيعات

مذكـــــرة

للعرض على : ______________________

بشأن : ______________________

١) ________

٢) ________

٣) ________

٤) ________ موضوع المذكرة

٥) ________

والامر معروض على سيادتكم برجاء | التكرم بالعلم أو المنظم

أو | باتخـــاذ اللازم أو

التوجيه

تتـضـمن المذكـرة واحـدة منهـا فـقط | وابداء الرأى أو

الموافقة

التاريخ :   /   /   ١٩م   امضاء

ومن المذكرات مايسمى بالذكرة التفسيرية ، وهى عادة ماتصحب القرارات الوزارية والقوانين التى تصدر ، بحيث تشرح المذكرة وتفسر ما أرجزه القرار الوزارى أو القانون .وعادة ما يرجع الى المذكرات التفسيرية فيما قد يكون قد تضمن بالنسبة لنص القرار الوزارى أو القانون أو غيرهما .

والمذكرات قد تكون مرفوعة الى شخص مختص أو الى جهة أو الى لجنة أو الى تنظيم معين له وضع قانونى كمجلس ادارة الشركة أو المؤسسة .

المقابـــــــلات وأهميتهـــــا

تعتبر المقابلة أحدى الوسائل الهامة للاتصال فى مختلف المنشأت والمقابلة عادة ماتكون مواجهة بين اثنين (أو أكثر) يدور بينهما حديث أو نقاش حول موضوع أو مسألة معينة وذلك لتحقيق هدف أو غرض معين . وعلى هذه الصورة فالمقابلة تعتبر من وسائل الاتصال الهامة .

والواقع أن اعدادا كبيرة من المقابلات تجرى كل يوم داخل المنشأت وسيكون التركيز فى هذا الفصل ليس على المقابلات العارضة التى تتم فى كل وقت ومكان بالمنشأة بين العاملين فيها أو بين غيرهم من الافراد ، ولكن التركيز سيكون على المقابلات التى تتضمن قدرا من التخطيط والتى تهدف لتحقيق أمرا أو هدف محدد .

وتختلف المقابلات من حيث الوقت التى تستغرقه . فبعض المقابلات التى تجرى فى المنشأت التجارية والحكومية وغيرها قد تستغرق دقائق محدودة وقد تطول لتستغرق المقابلة الواحدة اكثر من ساعة . كما أن بعض المقابلات يسودها قدر كبير من الشكليات فى حين تجرى بعض المقابلات فى جو حر طليق بلاقيود أو شكليات .

وتعتبر المقابلة احدى وسائل الاتصال الهامة اذ تتيح للافراد فرصة لتقابل وجها لوجه فى سعى الاقامة تفاهم مثمر وتبادل الاراء والخبرات المفيدة كما أنه عن طريق المقابلة يمكن للافراد المشتركين فيها من التعرف على مشاعر وانفعالات غيرهم من الافراد .

الهدف من المقابلة :

ويختلف الهدف المراد تحقيقه من وراء كل نوع من انواع المقابلات ويمكن أن نذكر الانواع الاتية من المقابلات التى تجرى داخل المنشأت الكبرى مع توضيح الهدف من عمل واحدة فى بعض الجوانب الفنية المتصلة بادارتها

١ - مقابلة التوظيف :

والغرض من مقابلة التوظيف ويطلق عليها أحيانا أخرى مقابلة الاختيار وهو تقييم ومؤهلات الفرد المتقدم لشغل وظيفة معينة وللتعرف على مدى ملائمتها له . كما أنه يتمكن عن طريق هذه المقابلة تزويد الافراد المتقدمين لشغل هذه الوظيفة ببعض معلومات عن المنشأة وعن الوظيفة : مزاياها وصعوباتها حتى يتخذ الفرد قراره بالالتحاق بهذه الوظيفة - اذا وقع عليه الاختيار - على أساس كاف من الحقائق والمعلومات .

ويجب أن يكون لدى الافراد الذين يجرون هذه المقابلة توصيفا كاملا أو تحليلا دقيقا للوظيفة حتى يكون اختيارهم سليما حسب الافراد الذين تتوافر لديهم القدرة والخبرة والشخصية والظروف التى تؤهلهم للنجاح فى هذه الوظيفة.

ومن المفروض أن يجلس فى مقابلة الاختيار مدير الافراد واحد الاخصائيين المختصين فى القياس النفسى ، بجانب مدير الادارة المتضمنة للوظيفة التى يجرى اختيار الموظفين لها .

ومن المهم أن يعطى لكل متقدم للوظيفة الوقت الكافى الذى يسمح للجنة الاختيار بالتعرف على قدراته وخبراته وميوله واتجاهاته ، وأن يوضع تحت

اشراف اللجنة التى تدير المقابلة كل معلومات أو بيانات ممكنة عن كل واحد من المتقدمين لشغل الوظيفة حتى يقوم اختيارهم على اساس موضوعى سليم . وان يبتعد اعضاء اللجنة عن التحيز والتعصب والتسرع في الحكم على مختلف الافراد الذين يجرى مقابلتهم .

وقد تستخدم فى مقابلة التوظف أو الاختيار اسلوب المقابلة الحرة غير المقيدة حيث يسمح لطالب الوظيفة التحدث بحرية وطلاقه فى مختلف الموضوعات مع أقل قدر من التوجيه من جانب لجنة الاختيار وذلك حتى يمكن لهذه اللجنة التعرف على بعض جوانب شخصيته واسلوب تفكيره واسلوب معالجته لمشاكل الحياة . وطريقة تعبيره عن نفسه .

وقد يستخدم اسلوب المقابلة المقيدة أو المقننه حيث تعد مقدما مجموعات من الاسئلة والمواقف الاختبارية توجه الى المتقدمين لشغل هذه الوظائف وتقدر لجنة الاختبار المتقدمين على أساس استجاباتهم . ويعاب على هذا الاسلوب الاخير بأن العدد القليل من الاسئلة الذى يوجه للمتقدمين (سؤال أو سؤالين أو أكثر) قد لايكون كافيا للحكم على شخصية طالب الوظيفة ، ولايمكن للجنة الاختبار من التعرف على بعض جوانب غير معلنة من شخصيته ، وان كان يذكر من مزايا اسلوب المقابلة المقننة المقيدة توفير الوقت وتحقيق قدر من العدالة بين جموع المتقدمين للوظيفة .

٢-مقابلة الترقيــة:

وتهدف هذه المقابلة الى اختيار أصلح الافراد من بين أفراد يعملون فعلا فى المنشأة لترقيتهم لشغل وظائف أعلى داخل المنشأة . وعادة مايكون هدف

هذه المقابلة التأكد من توافر القدرات والخبرات والصفات الضرورية للعمل للمرقى اليه بالنسبة للعاملين المراد ترقيتهم . فقد يكون أحد العاملين ممتازا فى عمله الحالى قادرا عليه ، ولكنه قد لايستطيع تحمل أعباء ومسئوليات عمل آخر يرقى اليه نظرا لانه لايمتلك القدرة أو الخبرة أو الشخصية التى تمكنه من ذلك . فقد تصادف عاملا ماهرا ممتازا فى عمله بأحد المصانع ناجح فى عمله لدرجة كبيرة ولكنه قد يكون فاشلا اذا اختير لوظيفة رئيس عمال لان مهارته القيادية والاشرافية منخفضة لدرجة كبيرة . وقد تصادف فى الحياة المدرسية مدرسا ممتازا للغاية فى مادته قادرا على توصيلها للتلاميذ وقد لايصلح لمنصب مدير مدرسة كبيرة مثلا .

٣- مقابلة الشكاوى :

كثيرا مايكون الهدف من المقابلة النظر فى شكوى معينة يتقدم بها أحد العاملين في المنشأة أو أحد من المتعاملين معها . وعادة ما يشارك العاملون فيالسكرتارية الخاصة فى عشرات من هذه المقابلات التى تجرى مع أفراد جاءوا الى مكتب الرئيس يشتكون أو يتظلمون من أمر من الامور . ويجب أن يقدر السكرتير الخاص ظروف أصحاب هذه الشكاوى اذ أن جميع هؤلاء الافراد عادة مايكونون منفعلين بمشكلتهم موضوع الشكوى وعليه وهو يجرى المقابلة معهم أن يخفض من ضيقهم وقلقهم وتوترهم وأن يتيح لهم الفرصة كاملة لكى يعبروا عن موضوع شكمواهم وأن يواجه اسباب هذه الشكوى اذا كانت حقيقية وصادقة أو يحيلها الى جهات الاختصاص لاجراء اللازم . ويجب أن تريح الشخص صاحب الشكوى بأن تسمح له بالجلوس والهدوء قبل

أن يبدأ فى عرض شكواه وبيان جوانبها .

ومن المهم ألا يصدر المسئول الذى يجرى مقابلة يبحث فيها شكوى أحد العاملين أو أحد افراد الجمهور نهائيا بشأن هذه الشكوى الا اذا توافرت لديه المعلومات الصحيحة الكافية عن الشكوى لانه ثبت أن الكثير من أصحاب الشكاوى قد لايكونون صادقين فى كل مايقولون ، وقد يسوقون معلومات غير صحيحة أو غير دقيقة عن موضوع شكواهم .

ويجب أن تكون لدى الفرد الذى يجرى مقابلة بحث الشكاوى حاسة التمييز بين الشكاوى الحقيقية وبين الشكاوى المتوهمة الصادرة عن أفراد مضطربين نفسيا . دائمى الشكوى لاقل الاسباب وأتفهها وأحيانا لاسباب متوهمة .

والسكرتير الخاص بحكم موقعه يجب أن يكون ماهرا فى ادارة مقابلة بحث الشكاوى نظرا لانه عادة ما يستقبل كل يوم أعدادا من أصحاب الشكاوى سواء كانوا من العاملين بالمنشأة أو من افراد الجمهورالمتعاملين معها . وعادة مايضيق وقت الرئيس عن بحث كل هذه الشكاوى .. لذلك فان من أحد مهام السكرتير الخاص أو مدير مكتب الرئيس أن يفحص هذه الشكاوى ويستفسر عما غمض ويستوضح بعض جوانبها . وقد يطلب معلومات اضافية عن الشكوى أو قد يطلب بحث الشكوى من جهة مختصة فى المنشأة . ومن المهم أن يكون السكرتير فى هذه الحالة جيد الانصات وأن يصبر على هذا الانصات فيستمع بفهم لكل مايقوله صاحب الشكوى ، لان الكثيرين من أصحاب الشكاوى قد لايتمكنون من التعبير كتابة بوضوح عن

مشكلتهم وموضوع شكواهم . وقد لايتمكن السكرتير من حسم الشكوى من أول مقابلة يجريها مع صاحبها . فقد يتطلب الامر القيام بقدر من الدراسة والبحث قبل اتخاذ أى قرار فى الشكوى . ولكن المهم أن يشعر صاحب الشكوى أن شكواه فى أيد أمينة وأن شكواه ستتابع حتى يصله رد مقنع بشأنها .

٤-مقابلة توصيل المعلومات:

ينساب قدر كبير من المعلومات أثناء العمل وقد يكون اتجاه انسياب هذه المعلومات من أسفل الى أعلى ، من القاعدة العاملة للقيادات والرئاسات فى المنشأة أو من أسفل الى أعلى مثلما يحدث بالنسبة للتوجيهات والاوامر الصادرة من القيادة فى المنشأة فى اتجاه العاملين .

ولمقابلة توصيل المعلومات جوانب فنية خاصة حتى تتأكد من أن الرئاسة المراد توصيلها من خلال المقابلة تم توصيلها للطرف الاخر بدقة وبوضوح .

ونضرب مثالا لذلك:

رئيس أحدى الشركات يستدعى مدير مكتبه ويطلب منه توصيل رسالة خاصة مطولة نسبيا للادارة المالية تتصل ببعض جوانب اعداد الميزانية . يلقى الرئيس الرسالة شفهيا على سكرتيره الخاص ونظرا لان الرسالة مطولة فقد حاول السكرتير استيضاح جوانبها ولكن الرئيس غضب من ذلك نظرا لانه كان متعجلا لحضور اجتماع عام واتهام السكرتير ببطء الفهم . وكان من نتيجة ذلك أن أوصل السكرتير الرسالة محرفة الى الادارة المالية مما ترتب عليه تنفيذ تعليمات وتوجيهات الرئيس تنفيذا خاطئا .

وقد كان من المفروض على الرئيس أن يتأكد من أن رسالته التى يريد توصيلها للادارة المالية قد فهمت صحيحا من جانب سكرتيره الخاص ، وذلك عن طريق استفساره من سكرتيره الخاص ومسؤله بأن يعيد عليه فهمه من الرسالة التى سيوصلها الى الادارة المالية ، أو كان من الممكن أن يقوم الرئيس بتسجيل الرسالة كتابة واعطائها للسكرتير الخاص لتوصيلها للادارة المالية . أو اتاحة الفرصة للسكرتير الخاص أن يقوم بتسجيل بعض نقاط الرسالة كتابة وأن يسمح له بالاستفسار عما غمض من جوانبها . ولاشك أن السكرتير الخاص كان من الممكن أن يستوعب الرسالة بصورة افضل اذا تلقاها فى ظروف لاتسوها التوتر والقلق والعجلة .

ففى مقابلة توصيل المعلومات عموما حيث الهدف الاساسى من المقابلة توصيل معلومات أو أراء أو افكار أو وجهات نظر الى الطرف الاخر . يجب أن يهيأ لهذا الطرف الذى يتلقى المعلومات والظروف التى تجعله هادئا مطمئنا غير متوتر أو قلق حتى يحسن استقبال واستيعاب الرسالة الموجهة اليه . وأن يسمح له بالاستفسار عما غمض من بعض جوانبها ، وقد يسأل الشخص المتلقى للرسالة باسلوب غير مباشر وبدون توتر أن يذكر بلغته الخاصة مافهم واستوعب من هذه الرسالة ، وأن يوجه لاى انحراف فيما استقبل وفهم منها عما قصد المرسل توصيله اليه .

واذا كانت الرسالة التى يراد توصيلها فى المقابلة لشخص ما مطولة وفيها الكثير من التفصيلات فقد يطلب من هذا الشخص المستقبل للرسالة أن يسجل كتابة عناصرها حتى يرجع اليها عند اللزوم . ومن المهم على

الشخص الذى يقوم بتوصيل المعلومات فى مقابلة توصيل المعلومات أن يقدر ظروف الفرد الذى يجلس امامه ويراعى مستوى قدراته العقلية وخبراته وتعليمه واهتماماته . وعليه دائما أن يضع عينيه دائما على الشخص المستقبل للرسالة ليرصد استجابات الاخير وانفعالاته ويدرك مدى اقتناعه بالرسالة .

٥- مقابلة الحصول على المعلومات:

عادة مايكون الهدف السائد لهذه المقابلة الحصول على معلومات بخصوص مسألة محددة من شخص معين . ومن المهم أن يتم الحصول فى هذه المقابلة عن كل المعلومات ، والبيانات التى يمكن الحصول عليها . ولكى نصل الى هذا الهدف يجب أن يتاح للفرد المراد الحصول على المعلومات منه التحدث بحرية وطلاقه دون تدخل من الطرف الاخر الذى يجرى المقابله . وأن يقتصر تدخل هذا الطرف الاخر على تشجيعه على التحدث ومتابعة الحديث مع الاستفسار عما غمض عليه .

ومن المهم أن يتاحَ للفرد المراد الحصول على المعلومات منه الوقت الكافى لكى يعرض كل ماعنده . ومن المهم أيضا ألا يغضب الشخص الذى يجرى المقابلة اذا عرض الطرف الاخر فى حديثه لجوانب لاترضيه ، بل عليه أن يتقبل المعلومات التى يذكرها حتى ولو جاءت على غير هواه ، لان ذلك يشجع الشخص الذى يريد الحصول على معلومات منه على مركز كل جوانب الموضوع. والا يخفى جانبا منه فيعرض الموضوع بجوانبه الرجبه .

ومن أمثلة مقابلة الحصول على المعلومات :

استدعاء رئيس العمل لاحد الموظفين بمنشأته لسؤاله بخصوص واقعه معينة حدثت فى الادارة التى يعمل فيها هذا الموظف . فى هذه الحالة يجب أن يطمئن رئيس العمل الموظف ويهدىء من روعه ويشجعه على أن يذكر كل ماعنده . وأن يحسن الرئيس الانصات الى كل مايقوله الموظف وأن يكون مستعدا لاستقبال مايرضيه ومالا يرضيه من الرسالة . وفى كل الاحوال يجب ان يكون الموظف متأكدا من أن ذكره للحقيقة لن يكون سببا فى عقابه أو مساءلته أو تعرضه للاحراج مع زملاته وجماعة العمل التى ينتمي اليها .

٦-المقابلة الاقناعية:

وعادة مايكون هدف اقناع فرد ما بأمر من الامور أو مسألة من المسائل ، وقد يتم من خلال هذا النوع من المقابلة توصيل معلومات معينة أو الحصول عليها .

ويجب دائما أن يكون الفرد الذى يريد اقناع آخر بأمر من الامور قادرا على الرد على كل استفساراته وتساؤلاته واعتراضاته حتى يكون قادرا على اقناعه، لذلك يجب أن يكون لديه رصيد كاف من المعلومات والبيانات عن الموضوع الذى يريد أن يقنع الاخرين به .

٧-مقابلة تحليل الوظائف :

من أنواع المقابلات التى تجرى داخل المنشأت مقابلة تحليل الوظائف . وعادة مايجرى هذه المقابلة اخصائيون نفسيون مدربين على القيام بهذا العمل . ومن خلال هذه المقابلات التى يجريها الاخصائى مع اعداد من العاملين

الذين يقومون بعمل واحد يمكن التعرف على عناصر هذا العمل والاهمية النسبية لكل عنصر من هذه العناصر ومتوسط الوقت الذى يقضيه العامل للقيام بكل عنصر.

ولابد أن يلحظ الاخصائى الذى يجرى مقابلة تحليل الوظائف هدفها الاساسى خدمتهم ورعايتهم ، وليس هدفها الحاق الضرر بهم أو التضيق عليهم فى العمل، اذا يعتقد بعض العاملين خطأ أن تحليل الوظائف والعمل هدفه وضع معايير تثقل كاهل العاملين وترهقهم تنفيذا لمطالب الادارة .

ويجب أن يكون الاخصائى الذى يجرى مقابلة تحليل الوظائف مدربا تدريبا كافيا على الملاحظات العلمية يقظا لكل مايجرى حوله فى أماكن العمل الذى يقوم بتحليله . كما يجب أن يستفسر ويستوضح كل ماغمض عليه من معلومات وبيانات من العاملين الذين يقابلهم اثناء قيامه بعمله في تحليل الوظائف .

٨- مقابلة الارشاد النفسى:

وتهدف هذه المقابلة الى مساعدة الافراد الذين يعانون من بعض المشكلات السلوكية أو الاضطرابات النفسية أو يعانون من سوء التوافق والتكيف ، ومن المفروض أن يلم رؤساء العمل ولي الماما عاما باصول هذه المقابلات حتى يمكنهم تقديم بعض العون للعاملين المتعبين وذوى المشكلات السلوكية ، نحن نعرف أن امر القيام بهذه المقابلات يجب أن يوكل الى اخصائيين نفسيين مدربين على اجراء مثل هذه المقابلات الارشادية . ولكن الواقع العملى يقول أن رئيس العمل قد يكون احيانا أكثر قربا للعامل للمشل

والمتعب أو المضطرب نفسيا من أى فرد أخر . ورئيس العمل اذا كان عارفا بعض جوانب عملية الارشاد النفسى واذا كان ملما ببعض الجوانب الفنية المتصلة بادارة مقابلة الارشاد النفسى ، فانه يمكنه من خلال المقابلة الارشادية التى يعقدها مع العاملين المشكلين والمتعبين أن يتيح لهم فرصة التعبير عن مشكلاتهم وعن كل مايسبب لهم التوتر والقلق . كما يستطيع هذا الرئيس بحكم وضعه القيادى وماله من سلطة الايحاء بالنسبة للعاملين معه من اكساب هؤلاء العاملين المشكلين والمتعبين بصيرة بحقيقة سلوكهم ومشكلاتهم ، وأن يهيىء لهم - فى حدود الامكانيات - الظروف المناسبة فى العمل التى تخفف عنهم ولاتثقل كاهلهم .

والعاملون فى مجال السكرتارية وخاصة السكرتارية الخاصة فى حاجة لان يدعموا خبراتهم فيما يتصل بادارة المقابلة الارشادية ، اذ كثيرا ما يتقابل افراد هذه السكرتارية مع اعداد من هؤلاء العاملين المضطربين نفسيا والمشكلين افراد السكرتارية الخاصة بعض العاملين من ذوى المشكلات السلوكية والمتسببين فى مشكلات لاتفهم ولغيرهم فى مجال العمل ، والذين عادة مايترددون على مكتب الرئيس عارضين لشكايتهم ومشكلاتهم ، وعلى افراد السكرتارية أن يتيحوا لهؤلاء العاملين فرص التعبير عن مشكلاتهم وعن نواحى ضيقهم وأن يستخدموا مع هؤلاء الافراد الاساليب النفسية المناسبة للتعامل حتى يقللوا من الاحباطات التى يعانونها وحتى يعطونهم الفرصة للتنفيس عن النواحى التى تسبب ضيقهم وقلقهم واضطرابهم .

مقترحات عامة تؤدى الى نجاح المقابلات المختلفة :

نعرض فيمايلى بعض المقترحات التى تؤدى فى حالة الاخذ بها الى تحقيق قدر من النجاح للمقابلات التى تجرى داخل المنشآت على اختلاف اشكالها وانواعها .

١ - أن يختار الوقت المناسب للمقابلة . والوقت المناسب هنا يتمثل فى أن يكون لدى اطراف المقابلة الوقت الكافى الذى يقضونه فى المقابلة ، ومن المهم أن يكون الفرد الذى يجرى المقابلة غير مرهق عصبيا أو بدنيا أو عقليا حتى يمكنه ادارة المقابلة بهدوأ وبقدر مناسب من الانفعال وحتى يستطيع التركيز فى المقابلة ويضع فيها الفكر والجهد المناسب .

٢ - أن يختار المكان المناسب للمقابلة ، فمثلا بالنسبة لمقابلة الشكاوى وحل المشكلات يجب أن يكون المكان الذى تجرى فيه المقابلة مريحا ومؤثثا بإثاث مريح يتيح الفرصة للاشخاص المتعبين وآصحاب المشكلات والشكاوى من الجلوس وتخفيف توترهم وقلقهم حتى يمكنهم التعبير بحرية وبهدوء عن مشكلاتهم أو شكواهم . ومن المهم أن يكون المكان الذى يجرى فيه مثل هذه المقابلة بعيدا عن حركة العاملين لان بعض المشكلات والشكاوى قد تكون ذات طبيعة خاصة أو حساسية ولايريد صاحبها أن يطلع عليها أحد بخلاف الرئيس أو الاخصائى الذى يعرض عليه شكواه أو مشكلته .

ويحسن أن يكون مكان المقابلة - اذا كان هذا ممكنا - بعيدا عن مشتتات الانتباه بحيث لايصل الى هذا المكان مثلا أصوات مزعجة أو أحاديث صادرة عن أفراد اخرين .

٣ - أن يكون الفرد الذى يجرى المقابلة خبيرا بالجوانب الفنية المتصلة بنوع المقابلة التى يجريها . فكما سبق أن اوضحنا لكل نوع من أنواع المقابلات - سواء أكانت مقابلة اختيارا أو مقابلة توصيلى معلومات أو الحصول على معلومات أو غيرها - جوانب فنية خاصة بكل واحدة منها ، ولايمكن أن يتحقق نجاح المقابلة الا اذا توافر مستوى مرتفع من الخبرة والمهارة فى القائمين على أمر ادارة مثل هذه المقابلات .

٤ - أن يكون الادارى الذى يجرى المقابلة على قدر من القيم لحقيقة سلوك الانسان ، فعليه أن يكون فاهما العوامل التى تؤثر على سلوك الافراد الذين يجرى المقابلة معهم ودوافعهم والفروق الفردية القائمة بينهم . وأن يكون مقدرا لظروفهم واحوالهم .

٥ - أن تكون الاخصائى أو الادارى الذى يجرى المقابلات على اختلاف انواعها - المعلومات والبيانات الكافية المتصلة بكل حالة حتى يحسن ادارة المقابلة والتوجيه فيها . فمثلا يجب أن يكون تحت تصرف الادراى أو الاخصائى الذى يجرى مقابلة اختبار عاملين المنشأة معلومات وبيانات كافيه من مواصفات العمل أو الوظيفة التى يجرى الاختيار لها . وأن يكون تحت تصرف المسئول الذى يجرى مثل هذا النوع من المقابلات كل المعلومات الممكنة عن المتقدمين لشغل الوظيفة : مؤهلاتهم - خبراتهم - قدراتهم - ظروفهم - والانشطة الاجتماعية التى يشتركون فيها ، وذلك حتى يتسكن المسئول من ادارة مقابلة الاختيار على ضوء هذه المعلومات والبيانات وحتى تكون أحكامه قريبة من الموضوعية وتحقق العدالة بالنسبة للمتقدمين لشغل

الوظيفة كما يحقق مصلحة المنشأة فى الوقت نفسه .

٦ - أن يكون الادارى أو الاخصائى الذى يجرى المقابلة ماهرا فى عملية الاتصال . فيجب أن يكون ماهرا على وجه الخصوص فى التحدث - مع الغير مستخدما فى ذلك الصوت المناسب ، القدر المناسب من الانفعالات وأن يختار لهذا الحديث مايناسب من لغة الافراد الذين يجرى المقابلة لهم ، ومن المهم أيضا أن يكون لدى هذا الادارى زو الاخصائي القدرة على الانصات الجيد لكل مايقوله الطرف الاخر أثناء المقابلة .

٧ - أن يكون الشخص الذى يجرى المقابلة قادرا على الحصول على ثقة الافراد الذين يتعامل معهم فى المقابلة وأن يقيم علاقة ودية معهم فهذا يعتبر ضمانا هاما لنجاح المقابلة ولزيادة فاعليتها.

٨ - أن يكون الادارى أو الاخصائى الذى يجرى المقابلة واعيا بحقيقة الاتجاهات غير المرغوب فيها التى قد تسوده وتعطى تقدم المقابلة وتحقيقها لنتائجها المرجوه . ونضرب مثالا لذلك : أحد المديرين الذى يجلس ضمن لجنة اختيار عاملين جدد ، هذا المدير لديه اتجاه سالب نحو المرأة العاملة ، مثل هذا المدير قد يحرم أحدى المتقدمات لشغل الوظيفة من فرصة الحصول على هذه الوظيفة نظرا لان الاتجاهات السالبة التى تسوده تعوقه عن الحكم الموضوعى والعدالة فى الحكم ، وهو بذلك يحرم المنشأة من جهود أحدى العاملات الممتازات نتيجة الاتجاهات السالبة غير المرغوب فيها التى تسوده ، وقد يختار هذا المدير من بين الرجال المتقدمين للوظيفة من هو أقل قدرة وخبرة وكفاية .

والمدير الذى يحضر اليه أحد العاملين يعرض عليه مشكلة خاصة به ، المدير اذا كانت لديه اتجاهات سالبة نحو هذا العامل فانه لن يستطيع يفهم لمشكلته ، ولن يقدم له المدير المساعدة الكافية فى سبيل حلها ، لان هذه اتجاهات السالبة غير المرغوب فيها التى تسود المدير تعوق الاتصال الفعال بينه وبين العامل .

٩ - ألا يطول وقت المقابلة مما يؤدى الى ارهاق الاطراف المشتركة فى المقابلة ومن الممكن اذا احتاج الموضوع المعروض للمناقشة فى المقابلة لوقت طويل ، عقد سلسلة من المقابلات ، ويحسن ألا يزيد وقت المقابلة الواحدة عن ساعة واحدة حتى لاترهق الافراد المشتركين فيها .

١٠ - أن يسود المقابلات جو من الديمقراطية والحرية يسمح لكل طرف من اطرافها بأن يعبر بحرية وصراحة عن أفكاره وارائه .

الفصـــــل الســـابع

دور الوسائل الاعلامية والاتصالية في البناء المجتمعى

دراسة ميدانية بمحافظة اسوان

١- الاجراءات المنهجية للدراسة .

٢- اهمية الاعلام والاتصال فى المجتمع .

٣- العلاقة الارتباطية بين الوسائل الاعلامية والاتصالية والبناء المجتمعى .

٤- الاعلام ووسائله وانعكاساته على المجتمع:

- ايديولوجية تنظيم الاسرة .
- محو الامية والمجتمع النامى .
- التوعية وتنمية المجتمعات المحلية .

٥- النتائـــج .

٦- المقترحات والتوصيات

الفصل السابع

الاجراءات المنهجية للدراســـة:

١-١ همية اختيار البحـــث:

كثيرون من الناس يجهلون الدور الذى تقوم به الوسائل الاعلامية وأثرها فى البناء المجتمعى .

ولذلك لابد من التعرف على وجهات النظر المختلفة نحو الدور الذى تقوم به الوسائل الاعلامية والاتصالية المختلفة وكذلك التعرف على التغييرات التى طرأت على اتجاهات وساركيات الافراد .

٢ - الهدف من البحث (الهدف العلمـى):

لهذا البحث يتجه نحو الوصول الى نتائج عملية ووضع توصيات يمكن خلالها الاستفادة فى اثراء الجانب المعرفى فى توضيح العلاقة بين وسائل الاعلام كوسائل اتصال جماهيرى وبين مدى قدرتها على اقناع الناس بمختلف الافكار التى تتعلق باتجاهات الجماهير .

الهـــدف العملـــى:

تعتبر الدراسة الراهنة دراسة عملية للتعرف على الدور الذى يمكن أن تلعبه وسائل الاعلام فى بناء المجتمع والاستفادة من نتائج البحث فى التطبيق العملى

٣-نـــوع الدراســة:

تقع الدراسة الراهنة فى نوع الدراسات الوصفية وهى تلك الدراسات التى

تستهدف تقرير خصائص ظاهرة معينة أو موقف معين .

٤-المنهج المستخدم:

يقصد بالمنهج هو الاطار العام أو الاسلوب الرئيسى للعمل ويستهدف تحقيق أهداف استراتيجية مرتبطة بالظاهرة أو المنظمة أو البحث وتستخدم الدراسة الراهنة المنهج الوصفى .

٥-الطريقة المستخدمة:

يقصد بها اسلوب علمى تطبيقي من أساليب البحث يمكن استخدامها لدراسة مشكلة أو ظاهرة أو موضوع أو موقف من مواقف الحياة المختلفة يكون الهدف من استخدام تحقيق أهداف مرحلية عملية تؤدى فى النهاية الى تحقيق هدف البحث .

والدراسة الراهنة تستخدم طريقة المسح الاجتماعى بالعينة .

٦-الادوات المستخدمة:

يقصد بالاداة الوسيلة التى يجمع بها الباحث البيانات التى تلزمه .. وقد يعتمد الباحث على أداه واحدة لجمع البيانات أو أكثر من أداه وهذا أمر مرغوب فيه .

والدراسة الراهنة تستخدم استمارة البحث .

مجالات البحث

أ-المجال المكانى:

يقصد به تحديد المنطقة أو البيئة الجغرافية التي يجرى فيها البحث .. وقد يشغل مدينة أو قرية أو حى أو هيئة .. ويتوقف ذلك على نوع الدراسة والامكانيات المتوفرة لدى الباحثين .

والمجال المكانى للدراسة الراهنة .. هو منطقة اسوان وتم اختيارها نظرا لعدة ابعاد جغرافية واقتصادية واجتماعية متعددة .

ب-المجال البشرى:

هو مجتمع مقارن بين منطقة متحضرة وأخري متخلفة .

جـ-المجال الزمانى:

عام ١٩٨٩ .

٨-تساؤلات الدراسة:

١ - هل لوسائل الاعلام دور فى اقتناع الجماهير بفكرة معينة .

٢ - هل لوسائل الاعلام تأثير على أفكار الجماهير .

٣ - هل لوسائل الاعلام دور فى التغير المجتمعى .

٤ - هل لوسائل الاعلام تؤثير على العادات والقيم المتواجدة فى المجتمع

٥ - هل لوسائل الاعلام دور فى توجيه الانظار للاحداث المجتمعية الهامة .

٦ - هل لوسائل الاعلام دور فى توضيح مسئوليات المواطنين لتحقيق

أهداف المجتمع .

٧ - ما دور وسائل الاعلام فى ازالة المشكلات التى تعوق عمليات البناء المجتمعى .

٨ - هل لوسائل الاعلام دور فى تكوين اطار العلاقات الاجتماعية .

٩ - هل للتليفزيون دور فى النواحى الثقافية .

١٠ - هل لوسائل الاعلام دور فى التأثير على الجوانب التعليمية (محو الامية) .

١١ - هل لوسائل الاعلام دور وتأثير هام على تنظيم الاسرة .

أهمية الاعـلام والاتصـال فى المجتمع الحديث

بعد تقدم العلم والمعرفة وتطبيق النظريات العلمية وخاصة بعد تقدم التكنولوجيا فى معظم نواحى الحياة أصبحت المنظمات والمؤسسات والهيئات تدار على أسس علمية ونظم حديثة حتى تستوعب التكنولوجيا والتقدم ، هذا بالاضافة الى تطور افكار الديمقراطية والاشتراكية وازدهار تطبيق مبادىء حقوق الانسان الامر الذى جعل الفرد يحكم على تصرفاته للقادة ويوافق على استمرارهم فى مكانهم أو اسقاطهم واختيار اصلح عناصر مكانهم تحقيقا لاشباع تطلعاتهم الى حياة أفضل .

من هناك جاءت وظيفة الاعلام فى ميدان العلاقات العامة نظرا لاهمية المعلومات الصحيحة الى غالبية الجماهير ليكون حكمها صحيحا .

لما زاد تقدم المجتمع أصبح الاعلام أكثر وزشد ضرورة بالنسبة للتغيير السريع الذى يحدث فى المجتمع ، ويساعد الاعلام على وجود التعاون والتفاهم بين الجماهير والهيئات المختلفة وبين هذه الهيئات والاخرى الموجودة فى المجتمع ولتحقيق هذا التفاهم لابد أن يفهم افراد المجتمع مايجرى من احداث ليصدروا أحكامهم ومن ثم تأتى أهمية وجود معلومات لديهم من الدقة والكفاية حيث تمكنهم من اصدار أحكام يترتب عليها تقدم المجتمع .

وتقوم وسائل الاعلام فى العصر الحديث على مساعدة الافراد وفى فهم البيئة التى يعيشون فيها ويقدم الاعلام المعلومات الجديدة حول مشاكل الساعة .

أهمية التوعية والاعلام فى تنظيم الاسرة:

تحظى خدمات تنظيم الاسرة فى وقتنا الحاضر باهتمام كبير فى كافة المستويات الدولية والقومية والمحلية وبصفة خاصة فى الدول المزدحمة بالسكان وقد تنوعت وسائل الاتصال بالجماهير لحثهم على الحد المعقول للاسرة وتلعب كل من التوعية والاعلام بمختلف وسائلها دورا كبيرا فى تنظيم الاسرة وتؤثر فى كل مجتمع حسب ظروفه وقد اشتملت هذه البرامج على تزويد الافراد بالمعلومات الخاصة بهذا الموضوع بالاتصالات المباشرة عن طريق اخصائيين احصائيين وغيرهم من الدعاه .

كما حاولت بعض المجتمعات ادخال الثقافة الاسرية فى منهج الدراسة بمختلف مراحل التعليم وحاول البعض ادخال معلومات عن تنظيم الاسرة الى كبار السن ذوى النفوذ المؤثرة فى حياة الاسرة عن طريق برامج ادبية واتصالات شخصية وفى المناطق الريفية أعدت برامج اشتملت على زيارات توعية يقوم بها من يعملون فى برامج تطوير المجتمع ممن لهم صلة وثيقة بالمراكز المحلية لتنظيم الاسرة ورعاية الامومة والطفولة باعتبارهم حلقة اتصال بين الاسرة والمجتمع غير أن معظم هذه البرامج تحتاج الى مراجعة وتقويم نظرا لان معظم هذه الطرق المتبعة فيها للوصول الى استجابة أكبر عدد من المستقبلات لتنظيم الاسرة تعد أقل فاعلية عند النظر اليها بعمق وبالرغم من ذلك فان دور كل من التوعية والاعلام مازال من الاهمية عند وضع أى خطة تهدف الى تنظيم الاسرة .

الوصول الى الفئات التى تؤثر فى برامج تنظيم الاسرة:

الى العنصر البشرى يعتبر المحور الهام المؤثر فى أى خطة تهدف الى

تنمية المجتمع ولما كانت برامج تنظيم الاسرة جزء من برامج التنمية الشاملة فمن المهم أن نركز عند التخطيط لها على الفئات المؤثرة بل والاكثر تأثيرا فى برامج تنظيم الاسرة .

وهى كما أثبتت الدراسات والتجارب تشمل قطاعات الشباب والمرأة والعمال . لكى نصل الى هذه الفئات باعتبارها الجماهير المستهدفة فى الدعوة الى تنظيم الاسرة سواء عن طريق التوعية المباشرة أو غير المباشرة لابد وأن نتعرف على خصائص كل فئة والدور الذى يمكن أن تلعبه والرسائل التى يمكن استعمالها لتوصيل هذه الرسالة الى الجمهور المستهدف . والحقيقة الثابتة عمليا هى أن وسائل الاتصال العامة لا يتعدى أثرها تكوين الخلفية عن موضوع تنظيم الاسرة فى أذهان الجماهير . أما الدفعة النهائية فى عملية التنظيم نفسيا واستخدام الوسائل لهذا التنظيم انما يكون نتيجة للاقناع عن طريق الاتصال المباشر .

ومن هنا يجب توضيح ماهو المجتمع المستهدف فى خطة التوعية المباشرة ، ويمكن تقسيم المجتمع الى : الجيل المنجب حاليا - الجيل الذى سينجب فى المستقبل - صغار السن - كبار السن .(١)

الوظائف التى يمكن أن تقوم بها وسائل الاعلام فى مجال تنظيم الاسرة :

١ - التعريف بمفهوم تنظيم الاسرة وفوائده ، وخلق الدوافع نحو تنظيم الاسرة عن طريق النقاط الاتية :

---

(١) الجمعية العامة لتنظيم الاسرة (الحلقة الدراسية عن دور وقيادات العمل الاجتماعى فى مجال تنظيم الاسرة ، القاهرة ، ١٩٧٥ ، ص ١٢١ - ١٢٣ .

أ - أهداف تنظيم الاسرة ومميزات الاسرة الصغيرة .

ب - عواقب الانفجار السكانى .

جـ - العلاقة بين مشكلة الاجهاض وتنظيم الاسرة .

د - العلاقة بين تنظيم الاسرة والتقدم الاقتصادى .

هـ - العلاقة بين تنظيم الاسرة وتأمين الشيخوخة .

و - العلاقة بين نسبة الوفيات فى الاطفال وتنظيم الاسرة .

ل - عوامل الانفجار السكانى من ناحية الغذاء والدخل والعمل والخدمات التى تشتمل التعليم والاسكان والصحة والمرافق العامة .

س - الفوائد التى تعود على الاسرة من وجود فروق فى السن بين كل طفل وأخر .

٢ - التعرف بخدمات تنظيم الاسرة وهذا يتضمن الاتى :

أ - تحديد الاماكن التى عن طريقها يمكن الحصول على المعلومات الخاصة بتنظيم الاسرة .

ب - التعرف بمكان وساعات العمل فى مراكز تنظيم الاسرة .

جـ - مشروع مايحدث بالمركز .

د - مشروع وسائل منع الحمل وطرق استخدامها .

هـ - التصدى للاقاويل التى تقلل من فاعلية تنظيم الاسرة .

ولكى تستطيع المؤسسات الاعلامية المختلفة أن تحقق وظائفها الى

الاشارة اليها يجب أن تأخذ فى الاعتبار مايلى:

١ - ربط مفهوم الطمأنينة النفسية التى من شأنها أن تجلى السعادة والراحة لجميع أفراد الاسرة .

٢ - ربط مفهوم تنظيم الاسرة بالبرامج المتخصصة لمواجهة فئة بعينها من الناس مثل برامج الاطفال والشباب والعمال والفلاحين هذا بالاضافة الى البرامج العامة .

٣ - ربط مفهوم تنظيم الاسرة بشخصيات محبوبة للجماهير .

٤ - احساس الشاهد والقارىء أنه الوحيد وحده مع شريكة حياته أن يتخذ القرار نحو تنظيم الاسرة .(١)

الراديو والتليفزيون فى خدمة تنظيم الاسرة :

لكى نضع تطورا شاملا لما يجب أن يكون عليه السياسة الاذاعية بشكل عام بشقيها الراديو والتليفزيون وعلاقتها بتنظيم الاسرة ولكن نظرا لان الاذاعة لاتعمل فى فراغ وليست هى الجهاز الوحيد المؤثر على عقلية الافراد .

* ضرورة تحديد الجمهور الذى تتجه اليه التوعية بتنظبم الاسرة عن طريق الاذاعة ، فلابد أن تكون الخطوة الاولى هى دراسة عادات وتقاليد وأفكار واحتياجات ومتطلبات القطاعات المختلفة من هذا الجمهور على أن تكون دراسة عميقة ودورية عن طريق أجهزة متخصصة فى البحوث الاجتماعية

* ضرورة وضع خطة اعلامية اذاعية طويلة المدى وخططا أخرى قصيرة

---

(١) وحدة الاتصال والاعلام لتنظيم الاسرة . نفس المرجع السابق ، ص ٧٩ - ٨٠ .

المدى ولاشك أن الدعوة الى تنظيم الاسرة هى فى حقيقتها دعوة الى تغيير المواقف الفكرية للناس ، ودفعهم الى سلوك فكرى ثم سلوك اجتماعى جديد على افكارهم الموروثة ، أو المختلفة من أنظمة قديمة وتغيير الموقف الفكرى للفرد وفى وضع الخطة الاذاعية طويلة المدى من أجل تحقيق أهداف الحملة العامة لتنظيم الاسرة ويجب أن يؤخذ فى الاعتبار أن تتضمن الخطة الاعلامية لتنظيم الاسرة ضرورة الارتفاع بالمستوى الثقافى للشعب فى عمومه وفى مكانز المختلفة مع بذل أشد واعمق الاهتمام بثقافة الطفل والمرأة .

الاهتمام بمحو الامية :

حيث أن معرفة القراءة والكتابة تتيح الفرصة بوسائل الاعلام المعتمدة على الكلمة المكتوبة عن الوصول الى جمهور أكبر وبالتالى من أن تزيد فاعليتها وتأثيرها :

* أن توضع الخطة بالتعاون بين المسئولين عن السياسة الاعلامية وبين المسئولين عن أجهزة تنظيم الاسرة والثقافى والتعليم والتجمعات السياسية .

* التعاون الكامل مع الاجهزة المتخصصة والسلطات والاجهزة المحلية .

* ضرورة أن تكون الخطة الاعلامية مزدوجة الخطوط .

* الاسرة التى تحقق لها عنصر الارتباط والالفة ورغباتها ومطالبها .

* ضرورة وضع خطة التنسيق بين الاذاعة والاجهزة الاعلامية المحلية المسئولة عن الدعوة لتنظيم الاسرة . أن تظل مراكز التوجيه الاذاعى فى الدعوة الى تنظيم الاسرة تابعة من القاهرة - فلكل اقليم من اقاليم مصر .

* ضرورة الاهتمام باختيار العناصر الاذاعية المكلفة بتنظيم الحملة لتنظيم الاسرة ووضع التدريب المستمر لهم . وكان لابد من وضع نظام التدريب الاذاعيين الذين يكلفون بالمشاركة فى حملات تنظيم الاسرة داخل اطار خطة التدريب العامة التى يجب أن تتوفر لكل العاملين ويجب أن تكون خطط التدريب هذه قصيرة المدى .

* الدورات المختلفة المتعلقة بحملات التوعية عن طريق الاذاعة فى مجالات التطوير الاجتماعى .

* ضرورة وضع خطة عملية للحصول على نتائج تنفيذ الخطط الاذاعية المتصلة بتنظيم الاسرة من حيث حجم الانتشار ودرجة التأثير .

ان الخطأ الكبير الذى لايمكن أن تتعرض له الخدمة الاذاعية فى مجالات التوعية بتنظيم الاسرة والخطورة فى هذا الوضع لاتتمثل فقط فى عدم تحقيق الخطط الاعلامية لاهدافها المنشودة ، بل أنها تتمثل أيضا فى محور عال من الضياع من الناحية الاقتصادية ذلك أن الجهد والمال الذى يبذل لتحقيق هدف معين يكون جهدا ضائعا . أى أن البحوث الجماهيرية الميدانية التى تعتمد على اختيار عينات مناسبة من الجمهور بفئاته متخصصاته المختلفة وسؤالهم وفق جدول فعلى واحد من قبل والمهم فى الاعتماد على هذه الوسيلة ضرورة تنظيمها بشكل يكمل الحصول على نتائجها فى أسرع وقت ممكن وبطريقة دورية ولكن هذا لايجب الدور الذى تؤديه أجهزة قياس الرأى العام التابعة للاجهزة الاذاعية المختلفة فهى الجهة الاصلية بهذا العبء ومتعاونة مع الاجهزة الاخرى الامر الذى بحكم ضرورة تدعيمها بالافراد والمال

اللازم لقيامها لقيامها بهذه المسئولية الاساسية .(١)

أولا-دور وسائل الاعلام فى محو الامية الهجائية والوظيفية الثقافية وتعليم الكبار:

حيث يمكن لوسائل الاعلام فى مصر أن تؤدى دورا مزدوجا فى مجال محو الاميه بأنواعها والى جانب دورها الاساسى كأداه وسيطة لتقديم برامج محو الاميه خاصة بالنسبة للراديو والتليفزيون فانها تستخدم أيضا فى خلق المناخ الاجتماعى الذى يمكن أن تزدهر فيه حملات محو الاميه .

وعلى ذلك يتركز الهدف الاساسى لوسائل الاعلام فى مجال محو الامية فى تنشيط العمل الاجتماعى المؤسس على محو الامية من خلال استثارة الحاجات والدوافع لدى المواطنين بالنسبة لبرامج محو الامية ويوضح أهميتها ومزاياها .

ثانيا-دور وسائل الاعلام فى دعم التعليم المدرسى:

حيث تحتل عملية التعليم المدرسى النظامى فى الدول النامية أولوية واضحة على غيرها فى البرامج التنمية والثقافية والاجتماعية الا أنها تواجه فى نفس الوقت عده اختناقات تتمثل فى عدم وجود المدارس الكافية لاستيعاب الاعدادا المتزايدة من التلاميذ وعدم توفر المتخصصين فى المواد من المدرسين .

---

(١) سعد لبيب : التوعية والاعلام فى مجال تنظيم الاسرة ، ١٩٧٠ ، ص ١٦٧ - ١٧١.

ثالثا - وسائل الاعلام فى تنمية المجتمعات المحلية:

تعتبر التنمية الاجتماعية الشاملة محصلة نهائيا للتنميــة الجزئية على مستوى المجتمعات المحلية داخل البلد الواحد . ومن الضرورى توافر التوازن فى الجوانب المختلفة فى هذه المجتمعات وكذلك دعم التعاون بين المحليات والمستوى الاكبر ولذلك من الضرورى أن تستخدم وسائل الاعلام لمواجهة مشكلات المجتمعات المحلية .

رابعا - دور وسائل الاعلام فى التوعية والتربية المستديمة:

حيث تعانى الدول النامية ومن بينها مصر من مجموعة من المشكلات التى يمكن أن ينطلق عليها مشكلات النمو الحضارى والتى تتمثل فى الغالب فى ضعف الوعى الصحى أو انعدام الوعى وانخفاض مستوى النظافة وانتشار الامراض وغيرها من المشكلات التى لايمكن أن تحل الا بتوافر درجة عالية من الوعى لمدة كافية المواطنين بطقيعه المشكلات وانعكاساتها السلبية وامكانيات وطرق علاجها لذلك يجب أن تسعى وسائل الاعلام الى البحث عن مشكلات التى تعانى منها المجتمع بقطاعاته وبيئاته المختلفة ثم يقوم بتخطيطه الحملات الاعلامية المناسبة للقضاء على هذه المشكلات .

خامسا - بعض المهارات الاعلامية الاخرى:

١ - العمل على توسيع الافاق وخلق الشخصية القادرة على فهم الغير ونقل الناس من المجتمع التقليدى الى المجتمع الكبير المتطور .

٢ - تدعيم دور القيادات البشرية فى المجالات المختلفة مما يؤدي الى زيادة فعالية الاتصال الشخصى .

٣ - الاسهام فى اعادة الترتيب القيمى والسلوكى للجماهير عن طريق خلق المعايير الجديدة وفرصة الاوضاع الاجتماعية الايجابية المرغوبة والمعاونة فى انشاء توالد السلوك لتنمية فى أذهان الناس .

٤ - العمل على تطوير الشخصية الانسانية باعتبارها المحور الرئيسى فى عملية التنمية من الجمود الى الحركة ومن التواكل الى الاقدام ومن الخوف الى المغامرة حتى يتحقق النزوع الجماعى الى العمل الجاد من أجل التنمية وتحقيق الاهداف القومية .

٥ - المعاونة فى تكوين الذوق العام وترتيبه عن طريق والتعجيل بعمليات ونوع البرامج الثقافية والفنون القومية المميزة .(١)

---

(١) مصطفى أحمد حسان : العلاقات العامة فى الخدمة الاجتماعية ، ١٩٨٣ ، ص ١٥٢ - ١٥٥ .

النتـــائـج

١ - اشار البحث أن نسبة كبيرة تصل الى ١٠٠٪ من المبحوثين يمتلكون تليفزيون الا أن ٢٥٪ منهم يحبون مشاهدته دائما .

٢ - أوضح البحث أن نسبة تصل الى ٤٩.١٪ من المبحوثين يرون أن اعلانات التلفزيون تافهة وأن ٣٩.٢٪ منهم يرون أنها مضيعة للوقت غير مفيدة ، وأن ١١.٧ يرون انها لاتتفق مع العادات والتقاليد التى يقتنعها المجتمع وغير مطابقة الواقع المجتمعى .

٣ - تبين من البحث أن نسبة تصل الى ٤٣.٩٪ من المبحوثين يرون أن فكرة تنظيم الاسرة فكرة جيدة وزن ٢٢.٢٪يرون أنها تساهم فى حل المشكلة السكانية وأن ١٣.٤٪ منهم يرون أنها توقع من المستوى الاقتصادى والاجتماعى والعكس فان ٩.٢٪ منهم يتعارضون معهم ويرون أن فكرة تنظيم الاسرة فكرة خاطئة وأن ١٠.٦٪ منهم يرون أنها فكرة ضد العقيدة الدينية .

٤ - ظهرت نسبة ٣٧.١٪ من المبحوثين وهم يمثلون فئة الطلاب يرون أن التلفزيون يعتبر وسيلة هامة لعرضها للبرامج التعليمية لانها بذلك تساهم فى حل مشكلة الدروس الخصوصية وتساعد على القضاء عليها وأن ٦٢.٨٪ منهم يرون أيضا أنها تساعدهم على فهم الموضوعات المختلفة ويستفيدون منها .

٥ - اتضح من البحث أن الاعلانات فى مجملها تافهة وغير مفيدة ومضيعة للوقت ولاتتفق مع الواقع الحقيقى .

٦ - أوضحت نتائج البحث أن معظم الاعلانات التى يقدمها التلفزيون

مخلة بالاداب العامة .

٧ - أشار البحث أن الغالبية العظمى لاترى مساهمة من التلفزيون فى تقديم برامج لمحو الامية وتمثل نسبة ٧٤٪ .

٨ - أوضحت النتائج ان الغالبية العظمى تفضل الاستماع الى برامج الراديو وخصوصا البرنامج لو كنت مكانى وتمثل ٣٧٪ .

٩ - أوضح البحث أن نسبة ٤٢٪ هى البيئة التى لايشارك بها الراديو فى مساهمة محو الأمية .

المقترحات و التوصيـــات

١ - الاهتمـام ،برامج التليفزيون وخصوصـا برامج محـو الامية لانهـا تمثل عقبة كبيرة أمام التقدم الذى يساير المجتمع .

٢ - تدعيم الاذاعة ببرامج محو الامية لانها أصبحت غير مهمة بها الان .

٣ - تنويع برامج الاذاعة والتلفزيون لتواكب التقدم السريع فى المجتمع .

٤ - وضع رقابة على الاعلانات التى يقدمها التلفزيون لان التلفزيون يدخل معظم المنازل .

٥ - أن تهتم الصحف بالموضوعات التى تقنع من المجتمع وتلمس أحاسيس الشعب .

٦ - اهتمام الصحافة بمشكلتى الادمان والمخدرات حيث أنها أصبحت عقبة كبيرة أمام تقدم المجتمع .

٧ - أن تكون الموضوعات التى تنشر فى الصحف شاملة وعامة وتمس معظم النواحى الموجودة فى المجتمع .

المراجــع العربيــة

١ - أحمد بدر : الاتصال بالجماهير بين الاعلام والدعاية والتنمية . ط ١ ، عبد الله حرمى ، الكويت ، ١٩٨٢ .

٢ - أحمد عبد الكريم السنهورى : اصول خدمة الفرد ، المكتب المصرى الحديث ، القاهرة ، ١٩٧٠ .

٣ - اسماعيل على سعد : الاتصال والرأى العام ، مبحث فى القوة والايديولوجية ، ط ٢ ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية . ١٩٨١ .

٤ - جزيلا كونيكا : خدمة الجماعة . عملية مساعدة . ، الهيئة العامة للكتب والاجهزة العلمية جامعة القاهرة ، ١٩٦٩ .

٥ - جيهان أحمد رشتى : نظم الاتصال - الاعلام فى الدول النامية ، ط١ ، دار الفكر العربى ، القاهرة ، ١٩٧٢ .

٦ - حسن محمد خير الدين : العلوم السلوكية ، مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٧٠ .

٧ - خيرى خليل الجميلى : عمليات خدمة الفرد ، المكتب الجامعى الحديث ، الاسكندرية ، ١٩٨٥ .

٨ - خيرى خليل الجميلى : التنمية الادارية فى الخدمة الاجتماعية ودورها فى عمليات اعادة بناء المجتمع ، رسالة دكتوراه . ١٩٨٧ .

٩ - زكى محمود هاشم : الاتجاهات الحديثة فى ادارة الافراد والعلاقات الانسانية ، ط٢ ، مطابع سجل العرب ، القاهرة ، ١٩٧٦ .

١٠ - سامية محمد جابر : الاتصال الجماهيرى والمجتمع الحديث . النرية والتطبيق ، دار المعرفة الجامعية ، اسكندرية . ١٩٨٤ .

١١- عبد الرحمن عبد الباقى عمر : دراسات فى العلاقات الانسانية ، مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٧٤ .

١٢ - عبد الفتاح عثمان : خدمة المجتمع المعاصر ط ٢ ، مكتبة الانجلو المصرية ، القاهرة ، ١٩٧١ .

١٣ - على أحمد على وروحية السيد : الاتصالات الادارية والجماهيرية ، مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٨٠ ، ص ١٤ .

١٤ - فاطمة مصطفى الحارونى : خدمة الفرد فى محيط الخدمات الاجتماعية ، ط ٥١ ، مطبعة السعادة ، القاهرة ، ١٩٧٤ .

١٥ - لويس كامل مليكه : سيكولوجية الجماعات والقيادة . ط ٣ ، مكتبة النهضة المصرية ، القاهرة ، ١٩٧٠ .

١٦ - محمد سلامه غبارى ومحمد بهجت كشك : وسائل الاتصال فى الخدمة الاجتماعية . المكتب الجامعى الحديث ، اسكندرية ، ١٩٧٩ .

١٧ - محمد شمس الدين أحمد : فن خدمة الجماعة فى محيط الخدمات الاجتماعية . دار النهضة العربية ، القاهرة ، ١٩٦٧ .

١٨ - محمود عوده : اساليب الاتصال والتغير الاجتماعى ، جامعة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٨٣ .

١٩ - ميشيل أرجابيل : ترجمة عبد الستار ابراهيم - علم النفس ومشكلات الحياة الاجتماعية ، دار الكتب الجامعية . اسكندرية ، ١٩٧٣

المراجـــع الاجنبيـــــة

1) Barnouw Erih . Mass communication, N.Y. Hold, kinehart and winston, 1956 .

2) Berger Morroe. The Arab world tody garden city N.Y, Anohorbook, 1969 .

3) Chatterjee Rk. India, National book trust, 1973 .

4) Cooley G.H. Social Organization. N.Y. Charles Scribne,s Son, 1909.

5) Farrar. Ronaldt. and Stevens. john D. Mass Medis and the National Experience. N.Y. Harper & Row 1071.

6) F. Redl. when we deal with children . three press N.Y. 1977.

7) Grankhit Gary. Communication and Aworeness Golifornia, 1976.

8) Harleigh B. Trocker. Croup process in Adminis bcation. N.Y. Woman,s press, 1950.

9) Perlman Holon Harris. Social casework. chicago university of chicago .

10) Rogers Everett - Svenninng lynne : Modernization among peasants . The impact of . communication: N.Y. Rinohart and winston, 1969 .

11) Willery M. and Rice. S.A. communication Agencies and social lihe . 1933 .

12) W. Schramm. Communication Development and the developent procass. in lucian pye (ed) communication and political Development. stanford. californio. stanford University. press 1969 ..